Rapport annuel de gestion

Commission des transports du Québec

2013 / 2014

Québec

Table des matières

Le message du président 3

La présentation de la Commission 5

- Notre mission 5
- Notre vision 6
- Nos valeurs 6

L'organigramme 7

Les ressources 8

- Les ressources humaines 8
- Les ressources financières 10
- Les ressources informationnelles 11

Les activités 13

- Les divers secteurs de transport 13
- Les activités d'encadrement et de régulation 19
- La concertation avec les partenaires 22

Les services à la clientèle 23

- Les services offerts 23
- Les résultats de la Déclaration de services aux citoyens 24

Les résultats du Plan stratégique 2013-2017 27

L'application des politiques gouvernementales 32

- Le développement durable 32
- L'allégement réglementaire et administratif 40
- La Politique de financement des services publics 40
- La politique linguistique 41
- Le programme d'accès à l'égalité pour les membres des groupes cibles et les personnes handicapées 42
- Le Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées 44

La protection des renseignements personnels 45

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 45

La déclaration de fiabilité des données 46

ANNEXE I – Les lois et les règlements appliqués en tout ou en partie par la Commission 47

ANNEXE II – Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission 48

Québec, septembre 2014

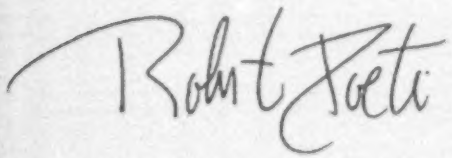
Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement, Québec

Monsieur le Président,

Permettez-moi de vous présenter le Rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour l'exercice financier 2013-2014.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre des Transports,



Robert Poëti

Québec, juin 2014

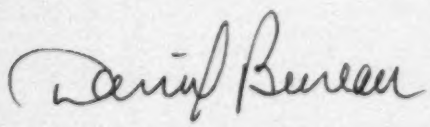
Monsieur Robert Poëti
Ministre des Transports et ministre responsable de la région de Montréal
700, boulevard René-Lévesque Est
29e étage, Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour l'année 2013-2014.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président de la Commission des transports du Québec,



Daniel Bureau

Le message du président

Contexte

Le Québec dispose d'un système de transport étendu et diversifié, qui constitue un moteur de croissance économique et qui soutient la qualité de vie de la population et la mobilité des biens et des personnes. La Commission contribue à l'efficacité de ce système en s'assurant de la disponibilité, de la qualité et de la sécurité des services de transport.

L'encadrement du transport a subi peu de changements pendant la dernière année. Toutefois, le gouvernement a adopté une stratégie nationale de mobilité durable étroitement liée aux objectifs de la Commission. Celle-ci prévoit des mesures visant à soutenir la mobilité des personnes en milieu urbain et en milieu rural, ainsi qu'à augmenter l'accessibilité au transport collectif des personnes handicapées et à mobilité réduite.

La continuité des efforts de l'ensemble des partenaires en sécurité routière a par ailleurs permis de poursuivre l'amélioration importante du bilan routier observée au cours des dernières années. En effet, moins de 400 personnes sont décédées sur nos routes, un résultat que le Québec n'a pas connu depuis les années 1940. À l'époque, on comptait moins de 350 000 véhicules en circulation, alors qu'on en dénombre plus de 6 millions aujourd'hui.

Bilan des activités

La Commission a amorcé en cours d'année la mise en œuvre de son nouveau plan stratégique. Dans le but d'assurer des services de qualité à la clientèle, elle a mis en place une nouvelle réponse vocale interactive et allégé plusieurs formulaires. Elle a aussi publié une nouvelle Déclaration de services aux citoyens, pour mieux informer sa clientèle des délais auxquels elle peut s'attendre pour le traitement d'une demande. Finalement, elle a implanté une nouvelle cartographie interactive qui permet notamment de consulter, à partir d'un outil dynamique performant, les limites territoriales des agglomérations de taxi, ainsi que des régions de courtage en services de camionnage en vrac.

Toutes ces démarches, ainsi que celles qui ont été entreprises au cours des dernières années portent fruit, alors que 95 % des transporteurs ayant répondu à un sondage réalisé à l'hiver 2014 se sont déclarés satisfaits des services rendus par la Commission. En outre, la Commission a reçu, en mai 2013, un prestigieux prix Octas, pour le développement de son nouveau Système intégré de mission, lequel contribue à son efficacité et lui permet d'être l'un des premiers tribunaux administratifs du Québec en mesure d'agir entièrement sans papier.

Dans le domaine du transport par véhicule lourd, la Commission est intervenue auprès des propriétaires, des exploitants et des conducteurs dont le comportement présente un risque, afin de les amener à adopter des façons de faire sécuritaires. Elle a réalisé une analyse qui lui a permis de confirmer que ses interventions contribuent à l'amélioration du comportement des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds (PEVL) à risque. Elle a de plus mis en œuvre le mécanisme d'encadrement des sociétés de transport en commun convenu avec celles-ci, en effectuant des audits de sécurité auprès de trois sociétés en vue de les accompagner dans la mise en place des meilleures pratiques en matière de sécurité routière.

Dans le secteur du courtage en services de camionnage en vrac, la Commission a complété le renouvellement, jusqu'en 2017, des permis des postes de courtage, selon les nouvelles dispositions prévues à la réglementation. Elle est également intervenue par médiation ou arbitrage, afin de régler des différends entre des postes de courtage et leurs abonnés. Elle a finalement mis en application son nouveau programme de vérification des titulaires de permis de courtage, afin d'assurer la saine gestion des postes de courtage et l'équité pour tous les camionneurs qui y sont abonnés.

Dans le domaine du transport par taxi, la Commission a mis en œuvre un nouvel outil permettant à sa clientèle et à l'industrie du transport par taxi de suivre l'évolution des coûts d'exploitation d'un taxi et d'anticiper les ajustements de tarifs susceptibles d'être effectués.

Elle s'est conformée aux orientations gouvernementales visant la diminution des dépenses administratives de l'État et la réduction du coût des formalités administratives imposées aux entreprises. Elle a poursuivi l'application de son plan de mobilisation, en vue d'assurer un engagement continu de son personnel dans la réalisation de sa mission. Elle a finalement donné suite aux exigences de la Politique de financement des services publics, en amorçant la révision du coût de revient de ses services.

Perspectives

Dans le secteur du transport par véhicule lourd, la Commission poursuivra ses interventions auprès des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds qui présentent un risque. En collaboration avec le ministère des Transports du Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec, elle harmonisera les cotes de sécurité attribuées au Québec avec celles qui le sont ailleurs au Canada.

Dans le domaine du transport par taxi, elle analysera la progression de son nouvel indice des coûts du taxi en vue d'amorcer au besoin un ajustement de tarifs. Elle collaborera avec Revenu du Québec en vue de déterminer l'opportunité d'implanter dans ce secteur un module d'enregistrement des ventes. Elle poursuivra en outre l'analyse des demandes qui lui ont été soumises, relativement à l'ajustement du nombre maximal de permis de propriétaire de taxi dans certaines agglomérations.

Dans le domaine du courtage en services de camionnage en vrac, la Commission maintiendra l'application de son nouveau programme d'inspection périodique des postes de courtage et elle interviendra au besoin pour garantir un traitement équitable à tous les camionneurs.

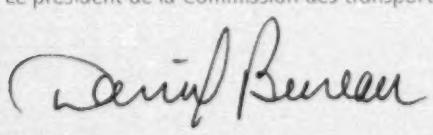
Finalement, la Commission complétera la détermination du coût de revient de ses services, en vue d'ajuster ses tarifs au besoin. Elle tiendra aussi compte des orientations gouvernementales, notamment en ce qui a trait à l'allégement réglementaire, ainsi qu'à la réduction et au contrôle des dépenses de l'État.

Conclusion

Le transport est essentiel à la mobilité des biens et des personnes, à la prospérité économique des Québécois et à leur qualité de vie. Par ses interventions visant à améliorer la sécurité, la qualité et la disponibilité des services de transport, la Commission contribue à ces objectifs. Elle participe également au développement durable, pour le mieux-être des citoyens et des citoyennes. Depuis plus de 40 ans, elle privilégie les plus hautes valeurs en matière d'éthique et d'intégrité.

Je tiens à souligner l'apport inestimable des membres et du personnel de la Commission dans les résultats atteints au cours de la dernière année. Je compte sur leur compétence et leur dynamisme pour faire face aux nombreux enjeux futurs qui, déjà, nous interpellent.

Le président de la Commission des transports du Québec,



Daniel Bureau

La présentation de la Commission

Notre mission

La mission de la Commission consiste à accroître le comportement sécuritaire des transporteurs, à favoriser une offre de services de transport qui répond aux attentes des citoyens et à soutenir l'équité dans l'industrie du transport, le tout dans une perspective de développement durable.

La Commission des transports du Québec relève du ministre des Transports. En tant que tribunal administratif, elle est un organisme de régulation spécialisé dont les activités visent à accroître la sécurité routière et la vitalité économique du transport de personnes et de marchandises. Ses actions sont de deux ordres : elle rend des décisions et effectue des interventions de nature administrative.

Les 11 membres de la Commission sont nommés par le gouvernement. Ils agissent, dans le cadre de leurs fonctions, avec célérité, indépendance et impartialité, en conformité avec leur code d'éthique.

En matière de sécurité du transport par véhicule lourd, les membres rendent leurs décisions après avoir évalué si le comportement du transporteur présente des déficiences ou s'il a mis en danger ou en péril la sécurité des usagers du réseau routier ou l'intégrité de ce réseau. Ils peuvent modifier la cote de sécurité d'un propriétaire ou d'un exploitant, imposer des conditions visant à modifier son comportement et même interdire la mise en circulation ou l'exploitation de véhicules lourds. Ils ont également compétence pour évaluer le comportement des conducteurs de véhicules lourds, leur imposer des conditions, ainsi que pour ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec de leur interdire la conduite d'un véhicule lourd, lorsque cela est nécessaire.

En ce qui concerne la régulation économique, les membres ont pour rôle d'évaluer les demandes de permis dans les secteurs du transport par autobus, par taxi, maritime et du courtage en services de camionnage en vrac. Ils rendent leurs décisions après avoir déterminé, le cas échéant, si le demandeur satisfait à certains critères prévus par la réglementation tels les connaissances, l'expérience et le potentiel de rentabilité qui découlera de l'exploitation du permis. Les membres peuvent suspendre un permis ou le révoquer, notamment lorsqu'ils jugent que son titulaire ne l'exploite pas en conformité avec les conditions exigées par la loi. La Commission peut également agir par voie de médiation et d'arbitrage dans le secteur du courtage en services de camionnage en vrac.

La Commission fixe en outre les tarifs de transport par taxi applicables à l'ensemble du Québec et s'assure de la vérification et du scellage des taximètres. Elle délimite le territoire des agglomérations de taxi et détermine le nombre maximal de permis pouvant y être délivrés. Enfin, dans le secteur du transport ferroviaire, elle évalue les demandes de certificat d'aptitude.

Le processus décisionnel de la Commission est soutenu par 128 personnes qui fournissent divers services à sa clientèle et effectuent des interventions administratives auprès de celle-ci. La Commission tient notamment à jour le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, le Registre du camionnage en vrac et la liste des intermédiaires en services de transport.

Notre vision

Une organisation innovatrice et performante dont les actions sont reconnues par les transporteurs, les partenaires et les citoyens comme étant déterminantes pour assurer la sécurité, la qualité et la disponibilité des services de transport au Québec.

Nos valeurs

Pour accomplir sa mission, la Commission privilégie les valeurs suivantes :

- **Le respect de la clientèle**

  Le respect se manifeste par les services de qualité offerts à notre clientèle, en réponse à ses besoins.

- **L'impartialité et l'indépendance**

  L'impartialité et l'indépendance garantissent un traitement équitable.

- **La transparence**

  La transparence est une valeur fondamentale de notre processus décisionnel.

- **La cohérence**

  La cohérence est essentielle à la qualité de nos interventions, plus particulièrement en matière décisionnelle.

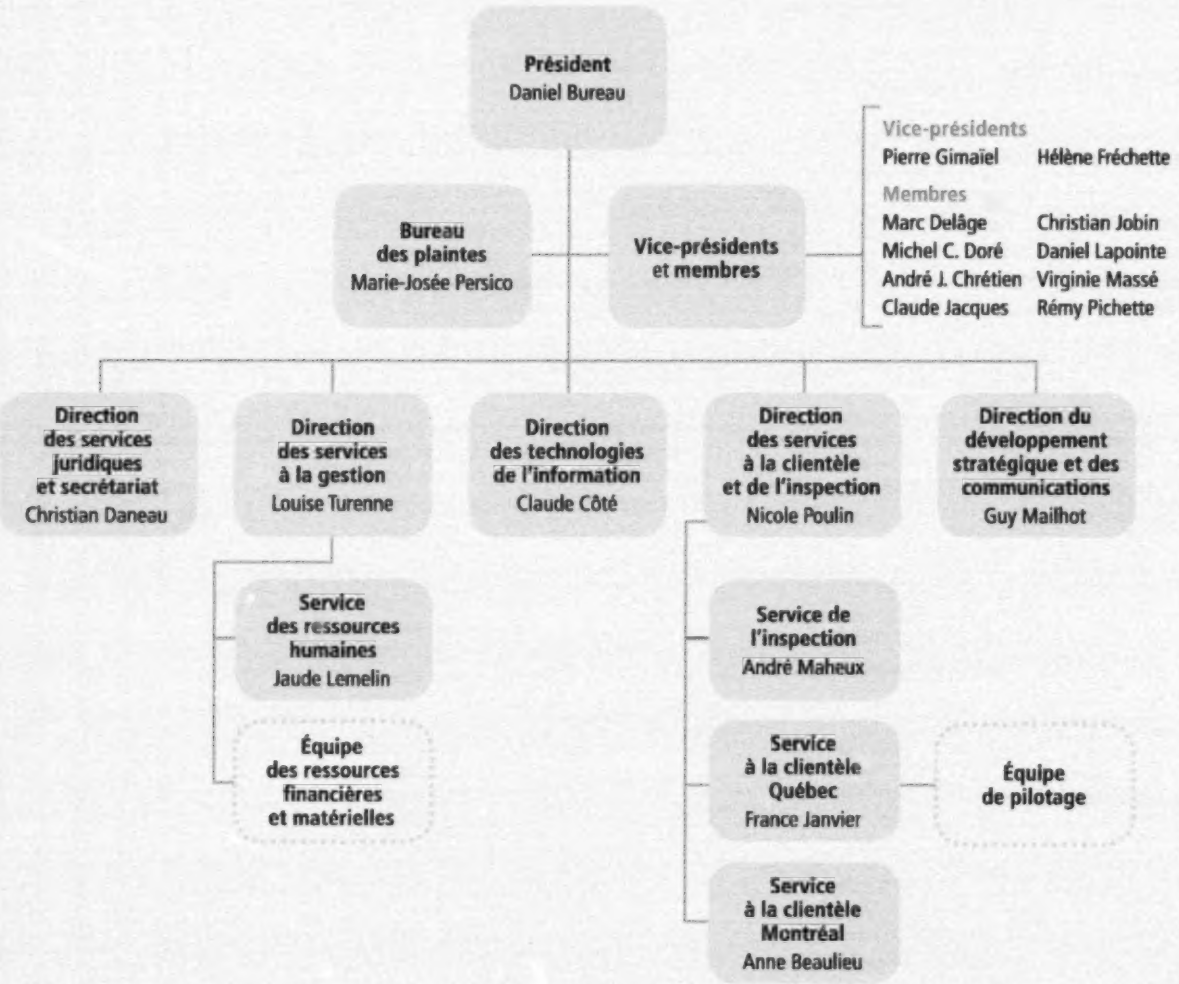
- **La rigueur**

  La rigueur guide nos interventions et renforce la cohésion de nos actions. Elle rend possible l'amélioration constante des services rendus à notre clientèle.

- **L'ouverture à l'évolution de l'environnement social et économique**

  L'ouverture à l'évolution de notre environnement et un dialogue constant avec les différents intervenants améliorent notre compréhension des besoins et intérêts des clientèles.

L'organigramme



Les ressources

Les ressources humaines

L'effectif

Catégorie d'emploi	Au 31 mars 2014	Au 31 mars 2013	Au 31 mars 2012
Membres de la Commission	11	11	11
Cadres	7	6	6
Cadre juridique	1	1	1
Professionnels	34	36	41
Personnel de bureau et techniciens	75	78	73
Total*	128	132	132

* Effectif en poste en nombre de personnes, comprenant les employés réguliers et occasionnels, excluant les étudiants.

L'embauche totale au cours de la période

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	10	4	7	4

La planification de la main-d'œuvre

Depuis quelques années, la Commission doit composer avec un nombre élevé de départs à la retraite. Chaque départ fait l'objet d'une analyse et des stratégies sont mises en place pour préserver et partager l'expertise. À titre d'exemple, d'importants travaux de mise à jour des procédures ont été réalisés et un nouveau guide de formation à l'intention des employés a été diffusé.

Une stratégie de relève de gestion s'échelonnant sur plusieurs années est aussi mise en œuvre puisque six gestionnaires sont susceptibles de quitter leur emploi d'ici 2017. Cette stratégie précise le profil de compétences recherchées pour chacun des postes d'encadrement, le mode de dotation à utiliser ainsi que la période nécessaire de jumelage.

Le nombre d'employés par catégories d'emploi ayant pris leur retraite

Année financière	Cadres	Professionnels	Fonctionnaires
2012-2013	0	2	2
2013-2014	0	6	4

Le taux de départ volontaire du personnel régulier, selon la nouvelle définition précisée par le Conseil du trésor, s'établit à 12,4 %.

La formation du personnel

Comme chaque année, la Commission a déployé des efforts pour disposer, en nombre suffisant, d'employés compétents et performants. Ainsi, 1,61 % de la masse salariale a été dévolue au développement et au maintien de l'expertise du personnel, soit plus que le minimum de 1 % prévu par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Voici quelques exemples d'interventions réalisées :

- des ateliers de formation sur les lois et règlements ;
- une activité de développement sur le rôle du chef d'équipe pour les techniciens des services à la clientèle ;
- la participation au programme de formation à la gestion publique ;
- une formation axée sur les véhicules lourds, pour les nouveaux avocats et inspecteurs ;
- des formations pour les spécialistes de l'informatique ;
- des formations en santé, en sécurité et en secourisme pour les répondants de l'organisation.

La formation et le perfectionnement du personnel

	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Nombre total de jours de formation pour les employés réguliers et occasionnels	333 jours Moyenne par employé 2,6 jours	629 jours Moyenne par employé 4,8 jours	363 jours Moyenne par employé 2,75 jours
Pourcentage de la masse salariale	1,61 %	2,06 %	1,75 %
Investissement total en formation (y compris les salaires)	137 531,55 $	169 569,82 $	138 321,19 $
Dépenses totales moyennes pour les employés réguliers et occasionnels (y compris les membres)	365,87 $	337,53 $	378,21 $

Les jours de formation par catégories d'emploi pour 2013-2014*

Cadres	Membres	Professionnels	Fonctionnaires
42 jours	46 jours	108 jours	137 jours

* Le calcul est effectué en fonction de l'année financière, pour des raisons de fonctionnalité et d'homogénéité avec le suivi budgétaire de la Commission.

L'éthique

À titre de tribunal administratif, la Commission accorde une importance primordiale à l'éthique. Ainsi, en 2013-2014, une session d'accueil à l'intention des nouveaux employés a permis de les sensibiliser aux notions éthiques, et ce, dès leur arrivée à la Commission.

En outre, la Commission s'est dotée, il y a plusieurs années, d'un code d'éthique et de règles de déontologie à l'intention de ses membres. Le texte intégral de ce code est reproduit en annexe. Aucune plainte relative à ce sujet n'a été reçue au cours de l'exercice 2013-2014.

La santé au travail

Cette année encore, les employés qui le souhaitaient ont pu bénéficier de la vaccination contre l'influenza en milieu de travail. Parmi les membres du personnel, 35 employés ont répondu à cette invitation.

Une attention toute particulière est aussi portée à l'aménagement ergonomique des postes de travail afin de prévenir les troubles musculo-squelettiques. Des employés de l'organisation, formés à cette fin, assurent un service de proximité en matière d'ergonomie. En 2013-2014, la Commission a aussi eu recours aux services d'un conseiller spécialisé en ergonomie pour analyser 15 postes de travail qui nécessitaient une expertise particulière.

Au moyen de son intranet, la Commission a par ailleurs fait la promotion de la Semaine québécoise pour un avenir sans tabac. L'organisation a aussi participé au concours Santé du cœur organisé par la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC. Dans le cadre de cette activité, de l'information a été diffusée aux employés sur les stratégies à adopter face au stress.

En matière de sécurité, la Commission compte des équipes de secouristes et des mesures d'urgence. Elle a aussi élaboré son programme de prévention, dont elle poursuit la mise en œuvre.

Enfin, l'organisation dispose d'un programme d'aide aux employés pour aider le personnel à prévenir, à reconnaître et à résoudre les problèmes personnels et professionnels qui affectent ou qui sont susceptibles d'affecter leur rendement au travail. En cours d'année, huit employés se sont prévalus de ce programme.

Les ressources financières

Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars (en milliers de $)	2013	2014
Revenus virés au fonds consolidé du revenu		
Droits, frais et dépenses afférents aux permis	6 163 $	6 428 $
Ventes de biens et services	118 $	127 $
Autres revenus	1 $	1 $
Recouvrements – dépenses d'années antérieures	70 $	59 $
Total des revenus	6 352 $	6 615 $
Dépenses assumées par le gouvernement du Québec		
Rémunération	8 234 $	8 526 $
Fonctionnement	2 634 $	1 882 $
Amortissement	1 418 $	1 626 $
Total des dépenses	12 286 $	12 034 $
Dépenses d'investissements	966 $	200 $
Total	13 253 $	12 234 $

Conformément aux dispositions de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette, la Commission s'est dotée d'un plan d'action 2010-2014 et a réduit son budget de dépenses de fonctionnement de nature administrative de 2 % l'an passé et de

1 % cette année. Depuis l'exercice financier 2010, la Commission a réduit ses dépenses de fonctionnement de 10 %. De plus, elle a réduit de 25 % ses dépenses de publicité, de formation et de déplacement.

Enfin, pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2013 au 31 mars 2014, la Commission n'a accordé aucun boni aux cadres, aux cadres juridiques et aux titulaires d'un emploi supérieur.

Les ressources informationnelles

Le Système intégré de mission (SIM)

En octobre 2012, la Commission a implanté la troisième et dernière livraison de son Système intégré de mission (SIM). SIM intègre, dans un seul système, l'ensemble des processus d'affaires, ce qui amène des bénéfices importants pour la Commission, ses employés et ses clients. Avec ce nouveau système, toutes les demandes et les documents sont numérisés et consignés dans un dossier virtuel unique et accessible à tous les utilisateurs. Cela élimine les duplications, améliore l'échange d'information et facilite la gestion des dossiers. L'introduction de l'automatisation des processus diminue également les risques d'erreur et facilite l'apprentissage par un traitement standardisé, assisté et accéléré des demandes.

Le volet Internet du SIM entraîne des bénéfices pour notre clientèle de transporteurs en lui permettant de suivre, en temps réel, le cheminement de ses demandes et de planifier ses activités en conséquence. Les transporteurs peuvent également effectuer certaines transactions directement sur le site, ce qui contribue à diminuer le coût des formalités.

Enfin, SIM permet la gestion entièrement virtuelle des dossiers et la signature électronique des décisions tout en respectant l'ensemble des exigences administratives et juridiques d'authentification des documents. La Commission est devenue ainsi l'un des premiers tribunaux administratifs au Canada en mesure d'agir entièrement sans papier.

La Commission a fait preuve d'innovation en basant sa solution sur l'utilisation de logiciels libres. Ce choix, moins coûteux que l'utilisation de logiciels propriétaires, s'est avéré une grande réussite.

L'entretien des actifs informationnels

L'entretien des actifs informationnels est essentiel au maintien du bon fonctionnement des systèmes d'information, des infrastructures technologiques (dont la téléphonie et la visioconférence), des communications informatiques et des différents composants bureautiques, tels les micro-ordinateurs et les logiciels. Le SIM est l'actif majeur pour la Commission puisqu'il soutient l'ensemble des activités de mission de l'organisation.

Pour 2013-2014, 2 192,4 k $ ont été nécessaires pour maintenir le parc d'actifs de la Commission. De ce montant, une somme de 187,1 k $ a été investie pour l'achat de matériel informatique, dont 142,3 k $ pour le projet de mise à niveau des logiciels des postes de travail.

La mise à niveau des logiciels des postes de travail

La mise à niveau des logiciels des postes de travail au gouvernement du Québec est requise, car la firme Microsoft a mis fin au soutien technique relatif aux produits Windows XP et Office 2003 le 8 avril 2014. Cette mise à niveau vise donc à équiper tous les postes de travail du personnel de la Commission du système d'exploitation Windows 7 et de la suite bureautique Office 2010. De plus, il faut mettre à niveau et adapter tous les composants logiciels connexes qui sont touchés par ce changement.

Ainsi, une somme de 208,4 k$ a été nécessaire en 2013-2014 pour l'achat de matériel informatique. Le bilan complet de ce projet sera présenté dans le prochain rapport annuel puisque cette mise à niveau prendra fin en 2014-2015.

Les dépenses et les investissements en ressources informationnelles

Le tableau suivant fournit une vision globale des coûts relatifs aux ressources informationnelles pour l'exercice 2013-2014. Il précise les sommes prévues en début d'année, les sommes réellement déboursées, les écarts constatés ainsi que les explications qui les justifient.

Les débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour la période de 2013-2014

	Dépenses et investissements prévus (k $)	Dépenses et investissements réels (k $)	Écarts (k $)	Explication sommaire des écarts
Activités d'encadrement	71,2	73,3	2,1	Le budget associé aux activités d'encadrement a été actualisé en cours d'exercice.
Activités de continuité	2 358,8	2 192,4	(166,4)	Les budgets associés à la rémunération et aux acquisitions de biens sont demeurés sensiblement les mêmes. Par contre, les coûts finaux des services ont été moindres que prévu.
Projet de développement	296,0	12,9	(283,1)	La provision pour projets informatiques n'a pas été utilisée, à l'exception d'un montant de 12 893 $ concernant des travaux 2012-2013 pour le SIM.
Total	2 726,0	2 278,6	(447,4)	

La mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web

Le site Web de la Commission respecte les normes du groupe d'initiative sur l'accessibilité du Web (WAI). Il permet aux personnes qui vivent avec certaines limitations fonctionnelles de naviguer en toute autonomie. Afin de se conformer aux nouveaux standards, la Commission a mis à jour sa page « Accessibilité du site », qu'on peut atteindre à partir de toutes les pages du site Web informationnel. Pour les formulaires (documents téléchargeables), un avis a été ajouté aux endroits appropriés afin de proposer, à toute personne qui le requiert, un service d'assistance pour remplir les différentes formalités de la Commission.

Le site a fait l'objet d'une mise à jour technologique en 2013-2014 pour migrer vers une nouvelle version du gestionnaire de contenu Web TYPO3. Les nouvelles fonctionnalités mises en place répondent aux normes sur l'accessibilité.

Dans les prochaines années, la Commission prévoit une refonte de son site Web informationnel. Ce projet inclura l'application des exigences des standards en ce qui concerne les contenus, ainsi que la sensibilisation et la formation de l'ensemble du personnel visé par la production de documents téléchargeables. En ce qui a trait à l'intranet, la Commission va appliquer ces standards à l'occasion de la prochaine refonte.

Les activités

Les divers secteurs de transport

La Commission intervient dans divers secteurs de transport. La présente section décrit ses principaux mandats pour chacun de ces secteurs.

Le transport par véhicule lourd

Les actions de la Commission dans le secteur du transport par véhicule lourd visent l'amélioration de la sécurité routière et la protection du réseau routier. Ses interventions s'inscrivent dans une perspective de développement durable en mettant l'accent sur la protection de l'intégrité et de la vie des personnes ainsi que sur la pérennité des infrastructures routières. Ses pouvoirs, issus de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, lui permettent d'agir de diverses façons auprès de ceux-ci. Ses principales interventions sont décrites ci-dessous.

Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds

La Commission attribue une cote de sécurité à toutes les personnes tenues de s'inscrire au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Cette cote de sécurité est reconnue partout au Canada. Ainsi, le transporteur du Québec qui a une cote de sécurité attribuée par la Commission est autorisé à circuler sur l'ensemble du territoire canadien, à moins que cette cote lui interdise d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd. La Commission tient également la liste des intermédiaires en services de transport, à laquelle sont inscrites 1 338 personnes ou entreprises.

Les propriétaires et les exploitants inscrits au Registre au 31 mars 2014

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Mises à jour annuelles	47 938	49 693	51 108
Premières inscriptions	7 368	6 123	5 732
Total	55 306	55 816	56 840

En tant que responsable du Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, la Commission voit à ce que chaque personne qui s'inscrit respecte, lorsque cela est requis, certaines exigences prévues par la loi, comme l'immatriculation au Registre des entreprises, l'enregistrement à la Commission de la santé et de la sécurité du travail et le paiement des amendes non acquittées pour des infractions relatives à l'utilisation d'un véhicule lourd. Elle sensibilise les nouveaux transporteurs aux normes de sécurité qu'ils doivent respecter dans leurs activités. Elle évalue également les connaissances de ceux qui s'inscrivent pour une première fois au Registre à titre de transporteurs de personnes.

Les vérifications de comportement

La Commission intervient auprès des PEVL dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier. Ceux-ci lui sont identifiés par la Société de l'assurance automobile du Québec, selon les critères prévus à sa Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Par ses décisions, la Commission peut leur imposer des conditions visant à corriger les déficiences constatées, en leur attribuant alors une cote de sécurité « conditionnel ». Toutefois, lorsqu'aucune mesure ne peut corriger la situation, la Commission peut interdire à une personne d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd en lui attribuant une cote de sécurité « insatisfaisant ». Cette année, 96 transporteurs dont le comportement a été examiné ont reçu l'une ou l'autre de ces cotes.

Par ailleurs, si la Commission considère que le comportement à risque est corrigé et qu'il ne se reproduira plus, elle peut maintenir une cote « satisfaisant ». Cette année, 88 transporteurs ont conservé cette cote. Ce résultat illustre l'efficacité du processus, car il incite les personnes à risque à mettre plus rapidement en place les moyens visant l'amélioration de la sécurité routière.

Lorsqu'elle attribue une cote de sécurité « insatisfaisant » à un transporteur, la Commission peut appliquer cette même cote à tout associé, administrateur ou dirigeant de l'entreprise dont elle estime l'influence déterminante sur les activités de transport. Ces personnes se voient ainsi interdire l'exploitation ou la mise en circulation d'un véhicule lourd au Québec. Cette année, 21 administrateurs ont reçu cette cote.

L'évolution des cotes attribuées à la suite d'une vérification de comportement d'un PEVL

Type de cote	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Satisfaisant	107	113	88
Conditionnel	74	73	76
Insatisfaisant	20	27	20
Administrateur insatisfaisant	11	15	21
Total	212	228	205

Le tableau suivant présente par ailleurs les cotes de sécurité de l'ensemble des PEVL au 31 mars 2014, en fonction de leur type de transport.

Les cotes de sécurité des propriétaires et des exploitants au 31 mars 2014

Type de transport	Satisfaisant	Conditionnel	Insatisfaisant	Total
Transport de marchandises	54 280	151	18	54 449
Transport de personnes	1 823	29	4	1 856
Transport de marchandises et de personnes	528	7		535
Total	56 631	187	22	56 840

Le suivi des conditions et des cotes de sécurité

La Commission fait le suivi des conditions qu'elle impose. Comme le montre le tableau ci-dessous, 12 PEVL ont vu leur cote de sécurité « conditionnel » passer à « insatisfaisant » en raison du non-respect des conditions imposées. Ces derniers n'ont donc plus le droit de mettre en circulation ou d'exploiter un véhicule lourd au Québec.

Par ailleurs, les PEVL qui ont reçu une cote de sécurité « conditionnel » peuvent demander de réobtenir une cote « satisfaisant » après avoir démontré qu'ils ont rempli, à la satisfaction de la Commission, toutes les conditions qu'elle leur avait imposées et que leur comportement a été corrigé.

Le suivi des cotes de sécurité

Changement des cotes	2011-2012	2012-2013	2013-2014
De conditionnel à satisfaisant	45	27	48
De conditionnel à insatisfaisant	12	6	12
Total	57	33	60

Les audits de sécurité

Lors d'un audit de sécurité, la Commission vérifie les politiques mises en place par chaque société de transport en commun pour assurer la sécurité de ses activités, en vue de soutenir la mise en place des meilleures pratiques et l'amélioration du bilan routier des sociétés. Ces interventions donnent suite aux dispositions particulières prévues à la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds de la Société de l'assurance automobile du Québec, relativement aux sociétés de transport en commun.

Les conducteurs de véhicules lourds

La Commission dispose également de pouvoirs lui permettant d'intervenir auprès des conducteurs de véhicules lourds à risque. Ceux-ci lui sont identifiés par la Société de l'assurance automobile du Québec, selon les critères prévus à sa Politique d'évaluation des conducteurs de véhicules lourds. La Commission peut leur imposer toute mesure visant à corriger un comportement qu'elle juge déficient en regard de la sécurité routière. Dans les cas où elle considère que l'imposition de mesures ne peut corriger un comportement, elle peut ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec d'interdire à un conducteur la conduite d'un véhicule lourd. Pour la période 2013-2014, 225 conducteurs ont ainsi fait l'objet de décisions de la Commission.

Le tableau suivant présente l'évolution du nombre de décisions concernant les conducteurs de véhicules lourds.

L'évolution du nombre de décisions concernant les conducteurs de véhicules lourds

Type de mesure	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Sans mesure	44	158	108
Avec mesure	26	104	65
Interdiction de conduire un véhicule lourd	9	53	52
Total	79	315	225

Comme elle le fait pour les propriétaires et les exploitants, la Commission effectue le suivi de ses décisions relatives aux conducteurs de véhicules lourds. Ainsi, sept décisions ayant pour effet de modifier une mesure imposée à un conducteur ou de lever une interdiction de conduite ont été rendues.

Le camionnage en vrac

Afin de pouvoir bénéficier d'une clause préférentielle d'embauche dans les marchés publics, les exploitants de véhicules lourds qui effectuent du transport de matières en vrac doivent être inscrits au Registre du camionnage en vrac. Ils doivent également être abonnés au service de courtage d'un titulaire de permis de courtage, dans la zone où ils ont leur principal établissement. La Commission a pour mandat de gérer ce registre, de délivrer les permis de courtage et d'approuver les règlements touchant les services de courtage, et ce, afin d'assurer un traitement équitable aux camionneurs qui y sont abonnés. Ses interventions dans ce secteur soutiennent l'attribution des contrats dans les marchés publics aux camionneurs résidant dans la région où sont effectués les travaux.

La Commission peut vérifier les activités des organismes de courtage et intervenir auprès de ceux qui ne respectent pas les conditions d'exploitation de leur permis. Elle peut également reconnaître une association régionale de camionneurs qui a pour fonctions principales de représenter l'ensemble des abonnés à un service de courtage et de promouvoir leurs intérêts. Enfin, elle peut transférer une inscription au Registre du camionnage en vrac sur demande du cessionnaire et du cédant.

La Commission peut aussi intervenir par arbitrage ou médiation afin de régler un différend entre un titulaire d'un permis de courtage en services de camionnage en vrac et l'un de ses abonnés. Au cours de la dernière année, 6 dossiers d'arbitrage ont été réglés à la Commission. Un dossier a été réglé en médiation.

On dénombre, au 31 mars 2014, 95 permis de courtage exploités par 80 titulaires et 5 392 camionneurs inscrits au Registre du camionnage en vrac.

Le transport par taxi

la Commission applique la Loi concernant les services de transport par taxi, dont les objectifs sont d'accroître la sécurité des usagers ainsi que d'améliorer la qualité et la disponibilité des services offerts dans ce secteur. Elle délivre les permis de propriétaire de taxi en s'assurant notamment que le demandeur a les connaissances et l'expérience requises pour exploiter une entreprise de transport par taxi. Elle a le pouvoir de révoquer ou de suspendre les permis des transporteurs qui n'offrent pas des services de qualité ou sécuritaires. Elle délivre également les permis d'intermédiaire en services de transport par taxi à l'extérieur de l'île de Montréal.

La Commission fixe la tarification des services de transport par taxi et s'assure de la vérification et du scellage des taximètres. Elle a en outre la responsabilité de délimiter le territoire d'une agglomération de taxi et d'établir le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant y être délivrés.

Étant donné que la Commission exerce sa compétence sur l'ensemble du territoire québécois, tous les titulaires de permis sont soumis aux mêmes normes de qualité et doivent respecter la tarification qu'elle fixe. Les utilisateurs en retirent des bénéfices, car ils sont assurés de payer un prix uniforme, juste et raisonnable pour chaque course.

Enfin, dans le but d'assurer la protection du public, la Commission peut notamment ordonner la suspension du permis d'un chauffeur de taxi accusé d'une infraction criminelle jusqu'à ce qu'il ait été jugé par le tribunal compétent. Elle peut également ordonner la suspension du permis d'un chauffeur de taxi qui réclame, pour une course, un tarif supérieur à celui qu'elle fixe.

Plus de 8 300 taxis offrent à la population un service de transport régulier ou adapté. Ces taxis sont répartis dans 330 agglomérations sur tout le territoire du Québec. Les citoyens qui ne résident pas dans ces agglomérations peuvent par ailleurs bénéficier d'un service de taxi offert par les titulaires de permis d'une agglomération voisine.

Les titulaires et les permis

Catégorie de permis de propriétaire de taxi	Titulaires	Permis
Services réguliers	6 081	7 759
Services pour besoin particulier (transport adapté)	236	258
Services de limousine	134	151
Services de limousine de grand luxe	92	153
Autres services	2	2
Total	6 545	8 323

Un même titulaire peut avoir des permis de différentes catégories. Le nombre de titulaires uniques pour 2013-2014 est de 6 454.

Les intermédiaires en services de transport par taxi

Titulaires	27
Permis	27

Remarquons que ces données ne comprennent pas les intermédiaires en services de transport par taxi de l'île de Montréal, qui relèvent du Bureau du taxi de Montréal.

Le transport par autobus

la Loi sur les transports vise l'accessibilité et la qualité des services de transport par autobus. La Commission délivre aux transporteurs privés qui en font la demande des permis en fonction du type de transport effectué et selon les critères établis dans la loi. Elle peut suspendre un permis, le révoquer ou établir des restrictions à son exploitation dans les cas où elle constate des manquements de la part du titulaire. Elle peut aussi autoriser ou refuser les changements demandés par les transporteurs relativement aux parcours, aux horaires, aux fréquences des voyages ou à la tarification.

Le réseau de transport interurbain par autobus est essentiel pour les citoyens puisqu'il relie toutes les régions administratives du Québec et offre une liaison quotidienne entre les grands centres urbains. Les titulaires de permis desservent 476 municipalités au Québec, réparties dans 87 des 103 MRC et des 16 territoires équivalents.

Les titulaires et les permis

Catégorie de permis	Titulaires	Permis
Transport nolisé	232	468
Transport par abonnement	168	292
Transport des élèves	50	67
Transport interurbain	34	89
Transport touristique	28	45
Location	31	32
Transport urbain	4	5
Transport aéroportuaire	18	25
Total	565	1 023

Un même titulaire peut avoir des permis de différentes catégories. Le nombre de titulaires uniques en 2013-2014 est de 378.

Le transport maritime

la Commission s'assure que les personnes offrant contre rémunération un service de transport maritime de passagers à l'intérieur des limites de la province possèdent le permis requis. Pour obtenir ce permis, la personne doit démontrer qu'elle respecte les exigences de la réglementation fédérale relative à la compétence de l'équipage, ainsi qu'à l'inspection, à la capacité et à la sécurité des navires. Elle doit également démontrer qu'elle détient une protection d'assurance appropriée. Si, par ailleurs, le permis demandé vise à offrir un service de traversier qui entre en concurrence avec un service de traversier existant, la personne doit établir la nécessité urgente et réelle d'un service additionnel pour chacun des navires qui sera utilisé.

Les titulaires et les permis

Catégorie de permis	Titulaires	Permis
Maritime	82	163
Traversier	11	13
Total	93	176

Le transport ferroviaire

la Commission délivre des certificats d'aptitude aux entreprises dont les activités se déroulent à l'intérieur des limites de la province et qui satisfont aux exigences réglementaires. Elle peut également nommer un médiateur ou un arbitre pour régler certains différends entre transporteurs ferroviaires.

Les titulaires et les certificats d'aptitude

Titulaires	15
Certificats d'aptitude	15

Les activités d'encadrement et de régulation

La Commission exerce deux types de fonctions. D'une part, en tant que tribunal administratif, elle exerce des activités d'encadrement et de régulation en rendant des décisions auprès des transporteurs. D'autre part, elle fournit divers services administratifs s'adressant tant aux transporteurs qu'à la population.

Les demandes

Les demandes soumises à la Commission proviennent de deux sources :

- de la clientèle (par exemple, des transporteurs ou des personnes voulant le devenir) ;
- de sa propre initiative, notamment sur proposition d'un partenaire tel que la Société de l'assurance automobile du Québec.

En matière de régulation économique, la plupart des demandes proviennent de personnes qui souhaitent obtenir un permis, le modifier, le transférer, etc. La Commission peut en outre agir de sa propre initiative en vue de suspendre ou de révoquer un permis dont l'exploitation ne répond pas aux exigences de qualité des services ou de sécurité des usagers, à la suite notamment de plaintes de la clientèle ou de partenaires tels Contrôle routier Québec, les divers corps policiers ou le Bureau du taxi de Montréal. Elle agit également de sa propre initiative lorsqu'elle rend des décisions visant un ensemble de titulaires de permis, pour fixer les tarifs du transport par taxi par exemple.

En matière de sécurité du transport par véhicule lourd, la Commission intervient principalement à la suite d'une proposition de la Société de l'assurance automobile du Québec qui cible, selon ses politiques administratives, les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier. Si elle le juge à propos, la Commission entame une procédure d'évaluation de comportement auprès de ces derniers. Elle agit aussi de sa propre initiative lorsqu'un transporteur ou un conducteur ne respecte pas les conditions exigées dans une décision qu'elle a préalablement rendue à son égard. Par ailleurs, tout transporteur touché par une décision peut lui-même s'adresser à la Commission pour lui demander de rétablir sa cote de sécurité, de modifier une condition qui lui a été imposée ou pour obtenir l'autorisation de céder à un tiers un ou des véhicules.

Les décisions

Les décisions de la Commission sont rendues par ses membres ou des personnes désignées selon le cas. Elles sont rendues avec impartialité, indépendance, célérité et dans un langage clair.

La Commission tient une audience publique lorsqu'elle agit en sanction, lorsqu'une demande est contestée ou lorsqu'elle rend une décision d'application générale comme la fixation des tarifs de taxi. Dans tous les cas, les personnes visées peuvent venir expliquer leur point de vue et être représentées par un avocat. À la suite d'une audience, le membre de la Commission prend la demande en délibéré et rend sa décision en fonction de la preuve soumise, notamment des témoignages entendus et des documents produits, s'il y a lieu.

Certains types de demandes reçues de la clientèle ne donnent pas lieu à un avis public en vertu de la réglementation applicable et ne conduisent pas à une audience, à moins que le membre n'en décide autrement. Dans ce cas, elles sont examinées sur dossier.

Enfin, chaque année, le ministre des Transports désigne des personnes des services administratifs pour rendre des décisions dans certaines demandes non contestées. Ces décisions s'appuient sur des normes objectives non discrétionnaires.

Les décisions par secteurs de transport

Secteur de transport	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Maritime et ferroviaire	119	110	113
Autobus	387	357	361
Propriétaires et exploitants de véhicules lourds	704	1 006	1 013
Vrac	926	549	536
Courtage	–*	–*	118
Taxi	1 064	905	998
Total	3 200	2 927	3 139

* Pour les périodes de 2011-2012 et 2012-2013, les décisions relatives au secteur du courtage étaient regroupées avec le secteur du vrac.

Cette année, 3 139 décisions ont été rendues dans les divers secteurs de transport.

Les décisions et les constats administratifs

Type d'activité d'encadrement	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Décisions sur demande accessoire	53	22	21
Constats	451	293	–*
Décisions après audience	701	843	814
Décisions par une personne désignée	841	698	750
Décisions sur dossier	1 605	1 364	1 554
Total	3 651	3 220	3 139

* La notion de constats administratifs n'existe plus depuis l'implantation du SIM en octobre 2012.

Les décisions contestées et en révision

Parmi les recours qu'elles peuvent exercer, les personnes visées par une décision ont 30 jours pour demander à la Commission de revoir le dossier et de rendre une décision en révision. Un membre, différent de celui qui a rendu la décision contestée, détermine si les critères qui permettent de la réviser sont respectés. Si tel est le cas, trois nouveaux membres sont assignés pour entendre la demande de révision sur le fond. Sur les 28 demandes de révision reçues cette année, 11 ont été portées en révision et 1 décision de la Commission a été modifiée.

Toute décision de la Commission peut également être contestée devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ) par la personne visée, dans les trente jours de la date à laquelle celle-ci entre en vigueur. Cette année, huit décisions ont été portées en appel et deux d'entre elles ont été confirmées. Par ailleurs, deux de ces recours en appel ont été abandonnés et les quatre autres sont en attente d'audience. Finalement, trois décisions de la Commission sont l'objet de demandes de révision judiciaire. Deux de ces demandes sont en attente d'audition devant la Cour supérieure et la troisième a été rejetée par celle-ci. Le jugement rejetant cette demande a été interjeté en appel en Cour d'appel et celui-ci est pendant.

Les inspections

Dans le but de soutenir le processus décisionnel, des inspections sont effectuées auprès des transporteurs, des conducteurs et des organismes de courtage. Elles peuvent prendre la forme d'entretiens téléphoniques, d'analyses de documents divers, de visites dans les installations des transporteurs ou de vérifications de conformité. Tous les secteurs de transport relevant de la Commission peuvent être soumis à des inspections.

La plus grande part des inspections touchent les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds. En effet, au cours de l'année 2013-2014, les inspecteurs ont effectué un total de 671 inspections dans ce secteur d'activité. Ces interventions visent à examiner les moyens utilisés par les transporteurs pour assurer la sécurité de leurs activités et à les soutenir dans la mise en place de bonnes pratiques. Ils vérifient également le profil des conducteurs dont le comportement est à risque.

Les interventions dans le secteur des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Inspections sur la gestion de la sécurité	248	259	263
Inspections auprès des conducteurs de véhicules lourds	297	345	295
Suivi des conditions imposées aux propriétaires ou exploitants	88	95	57
Suivi des conditions imposées aux conducteurs	22	96	53
Audits de sécurité des sociétés de transport en commun	–	–	3
Total	655	795	671

La compilation de cette année retient seulement les suivis de conditions dont le statut est TERMINÉ pendant la période.
Dans les années antérieures, tous les suivis étaient inclus, même s'ils étaient encore en traitement.

Par ailleurs, dans le secteur du courtage en services de camionnage en vrac, les inspecteurs s'assurent de l'équité de la répartition du travail, de l'application des règlements et de la saine gestion des sommes administrées par le courtier au nom des abonnés.

En ce qui a trait au transport maritime, les inspecteurs peuvent vérifier, sur les lieux d'exploitation des navires, si les obligations du titulaire d'un permis sont respectées, notamment celles qui sont relatives à l'affichage du permis, à l'utilisation de navires autorisés et au maintien de la police d'assurance de responsabilité civile.

Finalement, dans le secteur du transport par taxi, les inspecteurs vérifient la qualité du travail des mandataires en matière de vérification et de scellage de taximètres.

La concertation avec les partenaires

Plusieurs partenaires contribuent à l'atteinte des objectifs de la Commission. Ainsi, le ministère des Transports du Québec est responsable de l'élaboration et de l'évolution de la législation appliquée par la Commission. La Société de l'assurance automobile du Québec établit des normes de sécurité en matière de transport routier et des politiques administratives. Elle signale à la Commission les propriétaires, exploitants ou conducteurs de véhicules lourds dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière et l'intégrité du réseau routier. Elle agit également à titre de mandataire de la Commission en recueillant les demandes d'inscription et de mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds dans ses centres de services.

Contrôle routier Québec, les corps policiers ainsi que le Bureau du taxi de Montréal surveillent l'application des lois et des règlements en services de transport par taxi. D'autres partenaires jouent également des rôles importants, tels les mandataires de la Commission qui effectuent la vérification et le scellage des taximètres. Enfin, les associations représentant les diverses clientèles de la Commission participent au développement de l'encadrement des transporteurs.

La Commission collabore à l'évolution du contexte administratif, légal et réglementaire encadrant le transport routier et la sécurité routière au Québec. C'est ainsi qu'elle a participé aux travaux de divers comités tels la Table québécoise de la sécurité routière, la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds, la Table de concertation de l'industrie du transport par taxi, ainsi que le comité consultatif et les tables régionales en contrôle routier.

Les services à la clientèle

Au cours de la dernière année, la Commission a poursuivi ses efforts afin de répondre aux besoins exprimés par la clientèle, notamment lors du sondage sur la satisfaction de la clientèle tenu en février 2012 :

- formation offerte aux employés du service à la clientèle pour parfaire leurs connaissances et optimiser ainsi le traitement des demandes ;
- révision des communications écrites visant à transmettre à la clientèle des renseignements complets, simples et clairs ;
- promotion de la prestation électronique des services qui offre à la clientèle des services accessibles, simples, rapides et économiques ;
- révision de la Déclaration de services aux citoyens.

Les services offerts

Les services de la Commission sont accessibles de différentes façons :

- par téléphone (sans frais) et à nos bureaux sans interruption du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où il est offert à partir de 9 h 30 ;
- à partir de notre site Internet disponible en tout temps ;
- par courriel, par télécopieur ou par la poste.

De plus, la clientèle peut effectuer l'inscription ou la mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds à partir des centres de services de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Tout en conservant les modes de prestation de services traditionnels, la Commission a mis l'accent au cours des dernières années sur le développement et la promotion des services en ligne.

Ainsi, le tableau ci-dessous nous indique une augmentation de 7 % du nombre d'inscriptions en ligne au Registre des PEVL, en comparaison avec 2012-2013. En ce qui concerne les mises à jour en ligne de l'inscription de ce registre, la hausse se situe à 12 % par rapport à l'année 2012-2013.

Services en ligne	2012-2013	2013-2014
Inscriptions au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	1 574	1 688
Mises à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	23 849	26 633

Globalement, au cours de la dernière année, 29 % des nouvelles inscriptions au Registre des PEVL ont été effectuées au moyen des services en ligne de la Commission, alors que la proportion atteint 52 % pour les mises à jour à ce registre.

Les résultats de la Déclaration de services aux citoyens

Afin de mieux informer sa clientèle de ses engagements en matière de qualité des services, la Commission a rendu publique une nouvelle Déclaration de services aux citoyens au 1er avril 2013. La présente section décrit les résultats obtenus par rapport aux engagements qui y sont prévus.

Les statistiques de gestion de la Commission, combinées aux renseignements recueillis par un sondage réalisé auprès de sa clientèle en début d'année 2014, permettent de présenter les résultats en fonction des quatre thèmes de la Déclaration de services aux citoyens, soit :

1. Nos engagements généraux
   - Qualité de nos communications
   - Accessibilité à nos services
   - Confidentialité
2. Nos engagements particuliers
3. Nos engagements lors d'une audience
4. Commentaires ou plaintes sur la qualité de nos services

1. Nos engagements généraux

Thème	**Qualité de nos communications**
INDICATEUR	Le taux de satisfaction
OBJECTIFS DE SERVICES	• Vous faire connaître notre identité lorsque nous communiquons avec vous • Adopter un comportement respectueux et courtois • Utiliser un langage clair • Écouter attentivement vos besoins
RÉSULTATS	Le sondage montre la qualité des communications de la Commission, avec les taux de satisfaction suivants : • 98,5 % – Vous faire connaître notre identité lorsque nous communiquons avec vous • 98 % – Adopter un comportement respectueux et courtois • 90 % – Utiliser un langage clair • 91 % – Écouter attentivement vos besoins

Thème	**Accessibilité à nos services**
INDICATEUR	Le taux de disponibilité des services
OBJECTIFS DE SERVICES	• Offrir un service à la clientèle par téléphone et à nos bureaux sans interruption du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où il est offert à partir de 9 h 30 • Mettre à votre disposition un service téléphonique sans frais • Offrir un site Internet accessible en tout temps • Recevoir vos demandes par courriel, par télécopieur ou par la poste • Effectuer votre inscription ou votre mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds à partir d'un centre de services de la Société de l'assurance automobile du Québec
RÉSULTATS	Les services sont disponibles à 100 %.

2. Nos engagements particuliers

Thème : Qualité des services à la clientèle et délais

Objectifs de service	Indicateurs et cibles	Résultats 2013-2014
Répondre à votre appel en moins de 3 minutes	85 % des appels	91 %
Vous rencontrer dans les 20 minutes suivant votre arrivée à nos bureaux	90 % des rencontres	96 %
Répondre à votre courriel dans un délai de 2 jours ouvrables	90 % des courriels	100 %
Effectuer votre inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds au plus tard le jour ouvrable suivant (sauf pour le transport de personnes)	95 % des inscriptions	97 %
Rendre notre décision dans les délais suivants (sauf si votre demande doit être soumise à un commissaire) :		
• 25 jours ouvrables pour le transfert d'un permis de propriétaire de taxi	95 % des décisions	100 %
• 5 jours ouvrables pour le transfert d'une inscription au Registre du camionnage en vrac	95 % des décisions	97 %
• 3 jours ouvrables pour l'autorisation de céder ou d'aliéner un véhicule lourd	90 % des décisions	96 %
Transmettre, au moins 30 jours avant l'échéance, la documentation requise pour renouveler votre inscription ou votre permis	95 % des avis	100 %
RÉSULTATS	Tous les résultats ont atteint ou dépassé les cibles fixées.	

3. Nos engagements lors d'une audience

Thème : Accessibilité, fonctionnement et délais

Objectifs de service	Indicateurs et cibles	Résultats 2013-2014
Tenir l'audience à distance par visioconférence, si vous êtes dans une région éloignée de Québec ou de Montréal et que vous en faites la demande	Selon la demande	308
Vous informer, en début d'audience, du déroulement de celle-ci	En tout temps	100 %
Rendre notre décision dans les 90 jours de la tenue de l'audience ou après la date à laquelle nous avons obtenu tous les documents nécessaires concernant :		
• la délivrance d'un permis de transport par autobus	90 % des décisions	69 %
• la délivrance d'un permis de propriétaire de taxi, dans une agglomération où le nombre maximal de permis pouvant être délivrés n'est pas atteint	90 % des décisions	100 %
RÉSULTATS	La disponibilité, tant celle des membres que celle du personnel administratif, explique pourquoi la Commission n'a pas atteint la cible concernant la délivrance d'un permis de transport par autobus.	

4. Commentaires ou plaintes sur la qualité de nos services

Thème : Gestion des plaintes

Objectifs de service	Indicateurs et cibles	Résultats 2013-2014
Traiter votre commentaire ou votre plainte en toute confidentialité, en respectant les délais suivants :		
• 2 jours ouvrables pour en confirmer la prise en charge	95 % des plaintes	83 %
• 21 jours ouvrables pour en effectuer le traitement	95 % des plaintes	100 %

RÉSULTATS

La Commission reçoit très peu de plaintes relatives à ses services. Cette année, les 12 plaintes reçues ont été traitées à l'intérieur des délais fixés.

La cible de 95 % n'a pu être respectée pour le délai de prise en charge des plaintes, alors que pour deux plaintes, un problème technique lié à des paramètres informatiques a été rencontré. Par la suite, les correctifs ont été apportés.

Les résultats du Plan stratégique 2013-2017

Le Plan stratégique 2013-2017 de la Commission des transports du Québec définit les orientations stratégiques qu'elle s'est fixées pour ces quatre années. La présente section décrit les résultats de la première année d'application de ce plan.

PREMIER ENJEU

UN TRANSPORT SÉCURITAIRE ET DE QUALITÉ QUI RÉPOND AUX BESOINS DES USAGERS

ORIENTATION 1 — Intervenir efficacement en vue d'améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd

OBJECTIF STRATÉGIQUE 1.1.1

Contribuer à améliorer le comportement des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds (PEVL) à risque

Indicateur : Proportion des PEVL dont le comportement n'est plus à risque à la suite de l'intervention de la Commission

Cible : Diffusion annuelle

RÉSULTATS

Dans le but d'atteindre cet objectif, la Commission a analysé l'évolution du dossier de comportement des 250 PEVL pour lesquels une vérification de comportement a été effectuée entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.

Trois ans après cette vérification, on a constaté que 95 % des 155 PEVL encore en activité en 2013 avaient amélioré leur comportement relativement aux déficiences à l'origine de la transmission de leur dossier à la Commission et n'étaient donc plus à risque.

Les résultats observés montrent clairement une amélioration du comportement des transporteurs ayant fait l'objet de l'intervention de la Commission en 2010.

ORIENTATION 2 — Soutenir une offre de services de transport par taxi viable, de qualité et répondant aux besoins

AXE 2.1 — **L'adéquation entre la demande de services et la rentabilité des titulaires de permis de propriétaire de taxi**

OBJECTIF STRATÉGIQUE 2.1.1

Élaborer et mettre en œuvre un nouveau processus de révision des tarifs tenant compte des attentes de l'industrie et des usagers

Indicateurs	Cibles
• Nouveau processus mis en œuvre	• Décembre 2014
• Analyser l'évolution des coûts d'opération d'un taxi	• En septembre de chaque année

RÉSULTATS

La Commission établit les tarifs de transport par taxi applicables à l'ensemble du Québec. Traditionnellement, elle révisait ces tarifs à la demande de l'industrie ou à l'occasion d'une modification des taux des taxes à la consommation. C'était imprévisible et cela produisait parfois des hausses importantes de tarifs.

Nouveau processus mis en œuvre

À l'automne 2013, la Commission a mis en place un nouveau mécanisme pour soutenir la révision des tarifs de transport par taxi. Élaboré en consultation avec des représentants de l'industrie du taxi et les partenaires de la Commission, le nouvel indice des coûts du taxi permet désormais à l'industrie et aux utilisateurs du transport par taxi de suivre l'évolution des coûts d'exploitation d'un taxi et d'anticiper les ajustements de tarifs envisagés par la Commission. Transparent et prévisible, il soutient également la planification budgétaire des sociétés de transport en commun, qui utilisent de plus en plus le taxi pour transporter leur clientèle à mobilité réduite.

Analyser l'évolution des coûts d'opération d'un taxi

La première analyse a été réalisée peu après la mise en œuvre du nouveau mécanisme, à l'automne 2013. L'augmentation des coûts alors observée étant inférieure au seuil prévu de 2 %, elle n'a résulté en aucune augmentation des tarifs de transport par taxi.

AXE 2.2	Un comportement des propriétaires et des chauffeurs de taxi qui répond aux attentes du public
OBJECTIF STRATÉGIQUE 2.2.1	Intervenir, au besoin, lorsque la Commission est informée de manquements au regard de la qualité ou de la sécurité des services des titulaires de permis de propriétaire de taxi et des chauffeurs de taxi Indicateur : Dépôt d'un bilan des décisions rendues ayant conduit à l'imposition de sanctions Cible : Chaque année au 31 mars

RÉSULTATS

La qualité et la sécurité des services offerts au public

Les interventions de la Commission sont orientées vers la protection du public, car elle veille à la qualité et à la sécurité des services de transport par taxi. Par conséquent, elle a le pouvoir d'intervenir auprès des propriétaires qui n'offrent pas le service sécuritaire ou de qualité auquel le client est en droit de s'attendre. Le tableau suivant montre l'évolution de ses interventions auprès des propriétaires de permis de taxi.

L'évolution des vérifications de l'état d'un dossier – transport par taxi

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Nombre de décisions	26	17	16
Nombre de permis suspendus	28	17	8
Nombre de permis révoqués	3	3	3

La Commission peut également intervenir auprès des chauffeurs de taxi ayant été mis en accusation pour des actes criminels commis à l'occasion de l'exploitation d'un service de transport par taxi.

La Commission entend maintenir sa collaboration avec ses partenaires pour intervenir auprès des propriétaires et des chauffeurs de taxi qui n'offrent pas des services sécuritaires ou de qualité.

Des tarifs justes pour le public

Le Règlement sur les services de transport par taxi oblige les titulaires de permis de propriétaire de taxi à faire vérifier et sceller leur taximètre tous les six mois. Pour s'assurer que les usagers paient le juste prix affiché au taximètre, la Commission fait un suivi auprès des titulaires de permis de taxi visés par cette obligation. Cent décisions ont été rendues relativement à cette obligation ; elles ont entraîné la suspension temporaire de 77 permis de propriétaire de taxi.

L'évolution des interventions relatives aux contrevenants de taximètres

	2011-2012	2012-2013*	2013-2014
Décisions	41	59	100
Permis suspendus	46	44	77

* Pour la période de 2012-2013, le nombre de permis suspendus a été révisé à la baisse (de 65 à 44) puisqu'il exprimait plutôt le nombre de suspensions, un permis pouvant être suspendu plus d'une fois.

La Commission a de plus participé à deux journées de vérification des taximètres en collaboration avec Contrôle routier Québec.

ORIENTATION 3	Encadrer le secteur du courtage en services de camionnage en vrac pour en assurer l'équité et la saine gestion
OBJECTIF STRATÉGIQUE 3.1.1	Assurer la résolution de litiges entre un poste de courtage et ses abonnés Indicateur : Taux de demandes d'arbitrage réglées en médiation Cible : Diffusion annuelle du taux
RÉSULTATS	Au cours de la dernière année, la Commission a été appelée à intervenir à la suite de sept demandes d'arbitrage. Une de celles-ci, soit 14 % des litiges soumis, a été réglée en médiation.
OBJECTIF STRATÉGIQUE 3.1.2	Inspecter les postes de courtage Indicateur : Taux de titulaires de permis de courtage inspectés Cible : 15 % des titulaires de permis de courtage d'ici 2017
RÉSULTATS	Au cours de la dernière année, un poste de courtage a été inspecté. De plus, la Commission est intervenue dans six autres dossiers dans le domaine du courtage en services de camionnage en vrac.

DEUXIÈME ENJEU

DES SERVICES DE QUALITÉ À UN COÛT JUSTE

ORIENTATION 4	Offrir des services répondant aux attentes de la clientèle
AXE 4.1	**La mobilisation et la compétence du personnel**
OBJECTIF STRATÉGIQUE 4.1.1	Mettre en œuvre des moyens favorisant la mobilisation du personnel et le développement de ses compétences Indicateurs • Nombre de moyens mis en place • Taux de satisfaction du personnel Cibles • Trois moyens • 85 % d'ici 2017
RÉSULTATS	• Nombre de moyens mis en place : – Une démarche de mobilisation est en cours depuis plusieurs années à la Commission. Des ateliers ont permis de recueillir les suggestions du personnel, qui ont été analysées par un comité de mobilisation composé d'employés des différents secteurs de l'organisation. En 2013-2014, la Commission s'est dotée d'un plan d'action comptant 20 activités qui ont été réalisées ou qui sont en voie de l'être. Ces activités visent principalement à favoriser la circulation de l'information ainsi que l'autonomie du personnel. • Taux de satisfaction du personnel : – D'ici 2017, la Commission effectuera un nouveau sondage sur la satisfaction de son personnel.

AXE 4.2	La qualité des services et la simplification des processus
OBJECTIF STRATÉGIQUE 4.2.1	Ajuster les contenus informationnels et les processus en fonction notamment des besoins exprimés par la clientèle Indicateur : Taux de satisfaction de la clientèle Cible : 90 % (aux 2 ans un sondage auprès de la clientèle)
RÉSULTATS	Selon un sondage réalisé en février 2014, le taux de satisfaction de la clientèle a atteint 95 %. Lors du précédent sondage en 2012, le taux était de 92 %.

AXE 4.3	Des tarifs en accord avec les orientations gouvernementales
OBJECTIF STRATÉGIQUE 4.3.1	Déterminer le coût de revient des services tarifés et non tarifés de la Commission Indicateurs • Réalisation d'une analyse d'évaluation du coût de revient • Coûts de revient connus Cible • Septembre 2015 • Septembre 2015
RÉSULTATS	Des travaux de planification en vue de réaliser l'analyse des coûts de revient des services de la Commission ont débuté au printemps 2014.
OBJECTIF STRATÉGIQUE 4.3.2	Proposer une grille de tarifs pour chaque service de la Commission et en assurer le déploiement Indicateurs • Grille de tarifs déposée • Dépôt d'un plan de déploiement Cible • Grille en 2015 • 2016
RÉSULTATS	• Grille de tarifs déposée : – Les travaux n'ont pas encore débuté. • Dépôt d'un plan de déploiement : – Les travaux n'ont pas encore débuté.

La répartition des dépenses et des effectifs par secteurs d'activité et par orientations stratégiques

Les tableaux suivants répartissent les dépenses et les effectifs de la Commission par secteurs d'activité, en les mettant en relation avec chaque orientation stratégique définie dans son Plan stratégique 2013-2017.

Les dépenses réelles et effectifs utilisés par secteur d'activité et par orientations stratégiques

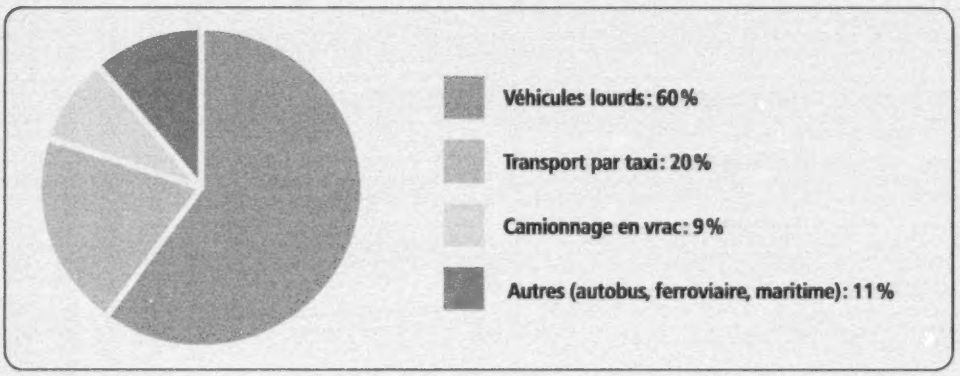
Secteur d'activité et orientation stratégique	Dépenses réelles 2013-2014 (en milliers de $)	Effectif utilisé (ETC) 2013-2014
Transport par véhicule lourd Y compris la mise en œuvre de l'orientation 1 : Intervenir efficacement en vue d'améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd	6 657 $	62,6
Transport par taxi Y compris la mise en œuvre de l'orientation 2 : Soutenir une offre de services de transport par taxi viable, de qualité et répondant aux besoins	2 219 $	20,9
Camionnage en vrac Y compris la mise en œuvre de l'orientation 3 : Encadrer le secteur du courtage en services de camionnage en vrac pour en assurer l'équité et la saine gestion	999 $	9,4
Autres secteurs de transport Encadrer le transport par autobus, ferroviaire et maritime	1 220 $	11,5
Amélioration globale des services Y compris la mise en œuvre de l'orientation 4 : Offrir des services répondant aux attentes de la clientèle	1 139 $*	12,6
Total	12 234 $	117,0

* Explication du calcul (source PBRI 2013-14) : 208 409 $ en matériel informatique pour le projet de mise à niveau des postes de travail, 12 893 $ en main-d'œuvre informatique pour le projet SIM et 917 880 $ en ressources internes pour la continuité SIM = 1 139 182 $.

L'amélioration globale des services comprend les investissements en ressources informationnelles ainsi que les efforts internes pour assurer la continuité du Système intégré de mission (SIM). Ces efforts internes n'étaient pas inclus dans le rapport annuel de gestion de 2012-2013.

Étant donné que la Commission entreprend la première année de son Plan stratégique 2013-2017, nous ne pouvons présenter de comparatif avec les années antérieures.

La répartition des dépenses de la Commission par secteurs de transport



L'application des politiques gouvernementales

Le développement durable

La présente section décrit les résultats des actions prévues dans le plan d'action de la Commission pour atteindre les objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2015.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2015

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière de même que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1

Faire connaître la nature et la portée du concept de développement durable et des 16 principes qui s'y rattachent

ACTION 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique

GESTES

- Réaliser diverses activités de sensibilisation et de formation du personnel au concept du développement durable ainsi qu'aux enjeux environnementaux, sociaux et économiques qui y sont associés
- Prendre part à des formations sur le développement durable
- Diffuser auprès du personnel de l'information sur les bonnes pratiques environnementales à adopter au bureau

INDICATEUR

Taux du personnel rejoint par les diverses activités d'information et de sensibilisation au développement durable

CIBLE

100 % de l'ensemble du personnel sensibilisé en 2011

RÉSULTAT

2011-2012	2012-2013	2013-2014
92 % du personnel sensibilisé	95 % du personnel sensibilisé	100 % du personnel sensibilisé

RÉSULTATS, ANNÉE 2013-2014

Accueil des nouveaux employés

Une session d'accueil portant notamment sur la démarche gouvernementale de développement durable ainsi que sur le plan d'action en développement durable de la Commission a été tenue cette année. Douze personnes ont participé à ces sessions. En outre, un document synthèse est inséré dans la pochette d'accueil remise à tout nouvel employé. Cela porte à 100 % le taux du personnel sensibilisé au 31 mars 2014.

Capsules d'information

Au cours de l'année financière, 15 capsules d'information sur des sujets variés touchant des enjeux liés au développement durable ont été publiées dans l'intranet de la Commission.

INDICATEUR

Taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans ses activités courantes

CIBLE

50 % du personnel concerné ayant acquis une connaissance suffisante pour la prise en compte du développement durable dans ses activités courantes en 2013

RÉSULTAT

2011-2012	2012-2013	2013-2014
30 % des personnes ciblées ont suivi une formation offerte par le Bureau de coordination du développement durable.	**75 % du personnel ciblé a acquis une connaissance suffisante pour la prise en compte du développement durable dans ses activités courantes en 2013.**	**100 % du personnel ciblé**

RÉSULTATS, ANNÉE 2013-2014

À la lumière des lignes directrices établies par le Comité interministériel de développement durable le 4 juin 2010, la Commission a ciblé le personnel devant acquérir une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités courantes. Douze personnes de la Commission ont été identifiées. Au 31 mars 2014, toutes les personnes ciblées ont reçu cette formation, y compris les gestionnaires, ce qui représente 100 % du personnel ciblé.

ACTION 2

Développer et promouvoir auprès des gestionnaires et des membres la prise en compte des principes de développement durable lors de la prise de décision

GESTES

- Se doter d'outils soutenant la prise en compte des principes de développement durable lors de la prise de décision
- Former les gestionnaires et les membres de la Commission

INDICATEUR

Taux de gestionnaires et de membres ayant bénéficié d'une formation sur les principes de développement durable à prendre en compte dans la prise de décision

CIBLE

Avoir formé les gestionnaires et les membres au plus tard le 31 mars 2011

RÉSULTAT

2011-2012	2012-2013	2013-2014
La formation a été reportée en 2012.	**Les gestionnaires ont été formés.**	**Cible atteinte**

RÉSULTATS, ANNÉE 2013-2014

Tous les gestionnaires et membres ont été formés.

ACTION 3

Sensibiliser les partenaires et la clientèle au concept du développement durable

GESTES

- Faire la promotion de la démarche de développement durable sur le site Internet de la Commission
- Faire la promotion des nouveaux services électroniques disponibles pour la clientèle dans les diverses tribunes susceptibles de la rejoindre tels colloques, congrès, magazines spécialisés.
- Élaborer et mettre en place divers moyens afin d'encourager les partenaires à tenir compte des principes de développement durable dans le cadre des échanges d'information et de documentation

INDICATEUR

Nombre de moyens mis en place pour sensibiliser la clientèle et les partenaires au développement durable

CIBLE

Avoir établi les moyens pour sensibiliser les partenaires et les mettre en pratique à compter du printemps 2010

RÉSULTAT

2011-2012	2012-2013	2013-2014
Aucun moyen particulier	3 actions réalisées	3 actions réalisées

RÉSULTATS, ANNÉE 2013-2014

La Commission a publié un article dans une revue spécialisée et elle a ajusté le contenu de ses avis destinés aux PEVL, afin de promouvoir l'utilisation de ses services en ligne. Plus de 51 000 PEVL ont reçu ces nouveaux avis.

Elle a aussi mis en place sa nouvelle réponse vocale interactive, qui permet notamment de sensibiliser sa clientèle à l'utilisation de ses services en ligne.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

Développer une culture de la prévention chez les transporteurs afin de continuer d'améliorer la sécurité du transport routier des personnes et des marchandises

ACTION 4

Participer au développement, avec nos partenaires gouvernementaux, d'outils visant à sensibiliser les nouveaux propriétaires et exploitants de véhicules lourds à leurs obligations au regard de la sécurité routière et de la protection du réseau routier

GESTES

- Participer à l'élaboration de la documentation et de séances d'information destinées aux nouveaux transporteurs routiers
- Suivre la mise en œuvre de ces outils afin de s'assurer qu'ils atteignent les objectifs poursuivis

INDICATEURS

- Outils implantés
- Nombre de propriétaires ou d'exploitants de véhicules lourds qui ont bénéficié des séances d'information

CIBLE

Implantation des outils et début des séances d'information en 2009

RÉSULTAT

2011-2012	2012-2013	2013-2014
Distribution du *Guide sur les obligations des utilisateurs de véhicules lourds* à tout nouvel inscrit au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	Distribution du *Guide sur les obligations des utilisateurs de véhicules lourds* à tout nouvel inscrit au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	Distribution du *Guide sur les obligations des utilisateurs de véhicules lourds* à tout nouvel inscrit au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds

RÉSULTATS, ANNÉE 2013-2014

La Commission fournit un exemplaire du *Guide sur les obligations des utilisateurs de véhicules lourds* à toute personne qui s'inscrit pour la première fois au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Ce sont donc 5 732 guides qui ont été distribués cette année. Les transporteurs peuvent également avoir accès à ce guide à partir du site Internet de la Commission.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3

Contribuer au développement d'une offre de services de transport favorisant la santé et la sécurité des personnes à mobilité réduite

ACTION 5

Améliorer la connaissance afin de contribuer au développement d'une offre de services de transport par véhicule taxi répondant aux besoins des personnes à mobilité réduite

GESTES

- Maintenir ou améliorer, le cas échéant, nos connaissances sur l'évolution des besoins, des problématiques et des contraintes liées au transport accessible par taxi
- Délivrer les permis de transport en fonction des besoins et du contexte

INDICATEURS

- Nombre et degré de réalisation des études améliorant la connaissance des besoins des usagers
- Nombre de permis de transport par taxi accessible délivrés pour répondre à la demande

CIBLE

Délivrer les permis de transport par taxi accessible à la lumière des connaissances disponibles sur les besoins de la clientèle

RÉSULTAT

2011-2012	2012-2013	2013-2014
30 permis rattachés à un véhicule accessible, soit : 43 % de l'ensemble des permis de propriétaire de taxi délivrés	36 permis rattachés à un véhicule accessible, soit : 51 % de l'ensemble des permis de propriétaire de taxi délivrés	36 permis rattachés à un véhicule accessible, soit : 55 % de l'ensemble des permis de propriétaire de taxi délivrés

RÉSULTATS, ANNÉE 2013-2014

La Commission s'assure, lorsqu'elle évalue une demande de permis de propriétaire de taxi, que les besoins des personnes handicapées sont comblés. Sur les 66 permis délivrés cette année, 36 sont rattachés à un véhicule accessible aux personnes handicapées, soit 55 %.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4

Fournir au personnel un milieu de vie au travail favorisant la santé et le bien-être, pour offrir des services de qualité et remplir adéquatement la mission de la Commission

ACTION 6

Poursuivre l'amélioration continue d'un milieu de vie au travail favorisant la santé et le bien-être des employés

GESTES

- Poursuivre la programmation annuelle d'activités liées à la santé et l'adapter en fonction des besoins du personnel
- Poursuivre l'évaluation ergonomique des postes de travail et y apporter les correctifs requis
- Poursuivre la démarche continue d'amélioration du climat organisationnel

INDICATEURS

- Taux d'employés rejoints par le sondage
- Taux d'employés ayant participé aux activités santé et taux de satisfaction
- Nombre d'activités réalisées dans le cadre de la programmation santé
- Mesure de la satisfaction du personnel concernant le climat de travail

CIBLES

- Effectuer un sondage auprès du personnel en vue de définir ses besoins en matière de santé
- Offrir des activités, dans le cadre de la programmation santé, visant la promotion de bonnes habitudes de vie et la prévention
- Informer et former le personnel quant à l'ergonomie des postes de travail
- Mettre en œuvre le plan d'action sur le climat organisationnel

RÉSULTATS, ANNÉE 2013-2014

Toutes les cibles ont été atteintes cette année. Voir à ce sujet la section portant sur les ressources humaines.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de la Commission

ACTION 7

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable

GESTES

- Se doter d'un cadre de gestion environnementale contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de pratiques d'acquisition écoresponsables
- Continuer d'explorer les occasions de partage de services administratifs avec des partenaires gouvernementaux
- Évaluer les possibilités d'intégrer davantage la règle des 3RV-E (réduire, réemployer, recycler, valoriser, éliminer) dans la gestion courante des ressources informatiques et matérielles

INDICATEURS

- Cadre de gestion environnementale mis en place
- Pratiques ou programmes mis en place

CIBLE

Avoir adopté et implanté un cadre de gestion environnementale et des pratiques d'acquisitions écoresponsables au cours de l'année 2011

RÉSULTAT

2011-2012	2012-2013	2013-2014
Mise en pratique de neuf interventions prévues dans le cadre de gestion environnementale et de deux actions non prévues	**Mise en pratique de quatre interventions prévues dans le cadre de gestion environnementale et de deux actions non prévues**	**Mise en pratique de trois interventions prévues dans le cadre de gestion environnementale et d'une action non prévue**

RÉSULTATS, ANNÉE 2013-2014

Trois interventions prévues dans le cadre de gestion environnementale ont été réalisées cette année :

1- ***Installation d'appareils multifonctionnels***

Dans le but de diminuer la consommation d'électricité, de réduire l'impression de papier et de réduire l'espace utilisé, la Commission a remplacé deux numériseurs, deux télécopieurs et trois imprimantes par deux appareils multifonctionnels plus performants.

2- ***Réduction de la consommation de papier***

L'implantation du Système intégré de mission en octobre 2012, l'utilisation de la signature électronique et la tenue de réunions sans papier ont contribué à diminuer la consommation de papier de 21,1 % par rapport à l'année dernière.

3- ***Sensibilisation du personnel à l'utilisation des transports collectifs et du covoiturage***

La Commission encourage ses employés à utiliser le transport en commun pour se rendre au travail. Au 31 mars 2014, 20 personnes étaient abonnées aux services de transport en commun de la région de Québec.

Une action non prévue dans le cadre de gestion environnementale a été réalisée :
À titre d'occupant à son bureau de Montréal, la Commission a collaboré à l'obtention de la certification LEED pour l'édifice Louis-Laberge, notamment en fournissant les données relatives aux 3RV-E.

ACTION 8

Compléter l'automatisation des processus d'affaires de la Commission afin d'améliorer le service à la clientèle et de traiter diverses demandes en diminuant l'utilisation de papier

GESTES

- Implanter le Système intégré de mission permettant la numérisation des documents et l'automatisation des processus d'affaires
- Diminuer graduellement l'utilisation de papier dans divers processus d'affaires
- Transmettre, sous forme électronique, divers documents aux intervenants qui transigent avec la Commission et qui ont demandé de recevoir ce service

INDICATEUR

Degré d'implantation du projet

CIBLE

Avoir complété l'automatisation des processus d'affaires en 2013

RÉSULTAT

2011-2012	2012-2013	2013-2014
96 %	100 %	Cible atteinte

RÉSULTATS, ANNÉE 2013-2014

Le Système intégré de mission a été implanté en octobre 2012.

INDICATEURS

- Taux de demandes numérisées
- Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés
- Réduction d'espaces physiques nécessaires pour la conservation des documents papier

CIBLES

- Avoir amorcé, en 2009, la numérisation de toute demande acheminée à la Commission
- Avoir amorcé, en 2009, la numérisation du dossier de tout titulaire de permis qui fait une demande

RÉSULTAT

2011-2012	2012-2013	2013-2014
• Taux de demandes numérisées : 100 % • Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés : – 86 % des dossiers de titulaires de permis d'autobus – 36 % des dossiers de titulaires de permis de taxi	• Taux de demandes numérisées : 100 % • Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés : – 100 % des dossiers de titulaires de permis d'autobus – 94 % des dossiers de titulaires de permis de taxi	• Taux de demandes numérisées : 100 % • Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés : – 97 % des dossiers de titulaires de permis d'autobus – 98 % des dossiers de titulaires de permis de taxi

RÉSULTATS, ANNÉE 2013-2014

Toutes les demandes reçues à la Commission sont numérisées depuis 2009 et une activité de récupération des dossiers des titulaires de permis a débuté au même moment. Ainsi, lorsqu'une personne fait une demande à la Commission, l'historique de son dossier de titulaire de permis est entièrement numérisé. Le taux de dossiers des demandeurs ainsi numérisés a fluctué depuis les trois dernières années pour atteindre 97 % relativement aux titulaires de permis de transport par autobus et 98 % en ce qui concerne les titulaires de permis de propriétaire de taxi.

Bien que le Système intégré de mission soit implanté depuis octobre 2012, la Commission ne peut procéder à la réduction des espaces physiques présentement. Elle doit d'abord s'assurer que tous ses processus sont adéquats avant d'amorcer cette étape de réduction.

ACTION 9

Accroître l'utilisation des services électroniques offerts par la Commission

GESTES

- Définir les divers moyens à mettre en place afin d'encourager les partenaires, les transporteurs et la population à consulter le site Internet de la Commission et à utiliser les services qui y sont proposés
- Effectuer divers sondages afin de vérifier la satisfaction de la clientèle au regard des services électroniques

INDICATEUR

Nombre et nature des moyens de promotion

CIBLE

Avoir établi les moyens de promotion et les mettre en pratique à compter de 2009

RÉSULTAT

2011-2012	2012-2013	2013-2014
• Information dans les diverses correspondances de la Commission • Démonstration dans 6 salons et congrès • Promotion des services en ligne par le personnel des services à la clientèle	• Information dans les diverses correspondances de la Commission • Démonstration dans 5 salons et congrès • Promotion des services en ligne par le personnel des services à la clientèle	• Information dans les diverses correspondances de la Commission • Démonstration dans 7 salons et congrès • Promotion des services en ligne par le personnel des services à la clientèle

RÉSULTATS, ANNÉE 2013-2014

La Commission fait la promotion de ses services électroniques dans certains magazines spécialisés en transport et lorsqu'elle tient un kiosque dans des congrès ou colloques s'adressant à sa clientèle. Cette année, des kiosques ont été tenus lors de sept congrès et colloques. Par ailleurs, la Commission fait la promotion de ses services électroniques sur son site Internet et dans la correspondance qu'elle transmet régulièrement à sa clientèle. Elle informe alors les transporteurs du fait qu'ils bénéficient d'une réduction de 5 $ du coût de leur inscription ou de la mise à jour de cette inscription au Registre des PEVL, lorsqu'ils réalisent cette opération en ligne.

À l'occasion de ses échanges avec la clientèle, le personnel encourage les personnes à utiliser les services en ligne pour effectuer leurs transactions. De plus, le nouveau système de réponse vocale interactive informe la clientèle des services en ligne de la Commission.

INDICATEURS

- Nombre de transactions effectuées sur le site Internet
- Taux de clients qui effectuent leurs transactions sur Internet, par type de transaction
- Taux de satisfaction de la clientèle

CIBLE

Avoir effectué au moins un sondage sur la satisfaction de la clientèle en 2010

RÉSULTAT

2011-2012	2012-2013	2013-2014
Sondage sur l'ensemble des services de la Commission	Aucun sondage	Sondage sur l'ensemble des services de la Commission

RÉSULTATS, ANNÉE 2013-2014

La section portant sur les services à la clientèle et celle qui porte sur les résultats de l'objectif stratégique 4.2.1 de la Commission présentent les indicateurs liés aux taux sur la satisfaction de la clientèle au regard des services électroniques.

L'allégement réglementaire et administratif

À l'instar de 17 autres ministères et organismes, la Commission a été ciblée dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement économique intitulée *L'avantage québécois* rendue publique en octobre 2005 afin de réduire de 20 % le fardeau administratif imposé aux entreprises. Divers moyens ont été mis en place pour atteindre cet objectif, dont l'allégement des formulaires et la mise en place de services électroniques.

Les efforts déployés par la Commission en matière d'allégement ont porté fruit puisque les coûts imputés aux transporteurs ont diminué de 18 % en valeur constante entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2014. C'est ce qui ressort du plus récent exercice de calcul des coûts des formalités administratives imposées aux entreprises effectué selon la méthodologie proposée par le Secrétariat du comité ministériel de la prospérité économique et du développement durable, qui relève du ministère du Conseil exécutif.

À la suite de l'adoption par le gouvernement, en avril 2012, des recommandations du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative, la Commission a élaboré un nouveau plan de réduction des formalités administratives afin d'atteindre la cible visée de 20 % d'ici 2015.

La Politique de financement des services publics

La Commission intervient dans plusieurs secteurs de transport. Ainsi, les tarifs, les frais et les droits qu'elle exige pour ses services sont prévus dans les règlements suivants :

- Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds ;
- Règlement sur les services de transport par taxi ;
- Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac ;

- Règlement sur le transport maritime de passagers;
- Règlement sur le transport ferroviaire;
- Règlement concernant certains droits perçus par la Commission des transports du Québec et autorisant celle-ci à délivrer des permis spéciaux ou temporaires;
- Règlement sur les frais d'arbitrage de la Commission des transports du Québec.

Ces tarifs ont été fixés par décision administrative. Tous les tarifs appliqués par la Commission sont indexés annuellement au 1er avril, selon les paramètres d'indexation déterminés à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière.

La Commission tient un registre des frais, droits et tarifs qu'elle demande pour ses divers produits et services et les publie sur son site Internet.

Les revenus et les coûts des produits et services

Les revenus perçus par la Commission au cours de l'année 2013-2014 (en milliers de $)

Catégorie de revenus	Revenus 2013-2014*
Droit et permis	
Transport commercial public	288 $
Frais d'inscription et de mise à jour – Catégorie A1	2 697 $
Frais d'inscription et de mise à jour – Catégorie A2	2 719 $
Frais d'inscription et de renouvellement – Intermédiaires en services de transport	99 $
Transfert de permis	625 $
Sous-total	6 428 $
Vente de biens et services	126 $
Total	6 554 $

* Comprend uniquement les revenus relatifs aux droits, frais et dépenses afférents, ainsi que les revenus relatifs à la vente de biens et services.

Comme le budget de dépenses pour l'exercice 2013-2014 est de 12 641 000 $, la Commission atteint un niveau de financement égal à 51,8 %.

Pour le présent exercice, la Commission n'a pu établir de comparaison entre ses revenus et le coût de ses services, car la mise en place en 2012 de son nouveau Système intégré de mission a grandement modifié ses processus d'affaires et, ainsi, ses coûts d'exploitation. La Commission a donc amorcé au début de 2014 une nouvelle analyse du coût de revient de ses services, ce qui lui permettra de comparer ses revenus et ses coûts, en vue d'ajuster au besoin ses tarifs.

La politique linguistique

La Commission a terminé la révision de sa politique linguistique, afin de tenir compte de l'actualisation de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. La mise en œuvre de la politique révisée se fera au cours du printemps 2014.

Le programme d'accès à l'égalité pour les membres des groupes cibles et les personnes handicapées

La Commission est soucieuse d'atteindre les cibles gouvernementales en matière de représentativité des groupes cibles et elle prend tous les moyens à sa disposition pour y arriver. Ainsi, tous les gestionnaires sont informés des cibles gouvernementales en matière d'embauche et de représentativité au moment de doter chaque poste.

L'embauche des membres des groupes cibles en 2013-2014

Statut d'emploi	Embauche totale 2013-2014	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche par statut d'emploi
Réguliers	10	4	1	–	1	5	50 %
Occasionnels	4	2	–	–	–	2	50 %
Étudiants	7	2	–	–	–	2	29 %
Stagiaires	4	1	–	–	–	1	25 %

Note : Une même personne peut faire partie de plus d'un groupe cible.

On constate dans le tableau ci-dessus que le taux d'embauche des membres des communautés culturelles pour tous les statuts d'emploi dépasse largement l'objectif gouvernemental, qui se situe à 25 % du total de l'embauche.

L'évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par catégories d'emploi

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2011-2012	100 %	42,9 %	46,7 %	100 %
2012-2013	33,3 %	63,6 %	53,8 %	Aucune embauche
2013-2014	50 %	50 %	29 %	25 %

La représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier

Le tableau suivant montre que le taux de représentativité des membres des communautés culturelles dépasse la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, les résultats sont très près de la cible de 2 %.

L'évolution du taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier

Groupe cible	2012 : Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	2012 : Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	2013 : Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	2013 : Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	2014 : Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	2014 : Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	14	12,8 %	16	14,2 %	19	16,8 %
Autochtones	0	0 %	1	0,9 %	1	0,9 %
Anglophones	3	2,8 %	4	3,5 %	5	4,4 %
Personnes handicapées	1	0,9 %	1	0,9 %	2	1,8 %

Le taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par categories d'emploi à la fin mars 2014

Groupe cible	Membres de la Commission Nombre (%)	Personnel d'encadrement Nombre (%)	Personnel professionnel Nombre (%)	Personnel technicien Nombre (%)	Personnel de bureau Nombre (%)	Personnel des agents de la paix Nombre (%)	Personnel ouvrier Nombre (%)	Total Nombre (%)
Communautés culturelles	–	–	3 (9,7 %)	3 (10,7 %)	13 (37,1 %)	–	–	19 (16,8 %)
Autochtones	–	–	–		1 (2,9 %)	–	–	1 (0,9 %)
Anglophones	–	–	1 (3,2 %)	1 (3,6 %)	3 (8,6 %)	–	–	5 (4,4 %)
Personnes handicapées	–	–	–	–	2 (5,7 %)	–	–	2 (1,8 %)

L'accès à l'égalité pour les femmes

Le taux d'embauche des femmes en 2013-2014 par statuts d'emploi

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre d'embauches de femmes	9	2	1	2	14
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2013-2014	90 %	50 %	14,3 %	50 %	56 %

Le taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier à la fin de mars 2014

	Membres	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	11	8	31	28	35	–	–	113
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	2	5	17	17	30	–	–	71
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total	18 %	62,5 %	54,8 %	60,7 %	85,7 %	–	–	62,8 %

Le Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées

La Commission a réalisé la majorité des mesures prévues dans son plan d'action 2013-2014. Voici les principales.

Tout d'abord, les nouveaux employés recrutés dans la dernière année ont été sensibilisés, lors de leur accueil, aux façons de communiquer avec les personnes handicapées.

La Commission a souligné la Semaine québécoise des personnes handicapées. À cette occasion, elle a fait la promotion du nouveau site Services accessibles de l'Office des personnes handicapées et a intégré ce site dans la section des services à la clientèle de l'intranet.

Le site Web informationnel de la Commission respecte les normes du groupe d'initiative sur l'accessibilité du Web (WAI). En 2013-2014, la Commission a effectué une mise à jour technologique de son site Web informationnel pour migrer vers une nouvelle version du gestionnaire de contenu Web TYPO3. Les nouvelles fonctionnalités mises en place répondent aux normes en matière d'accessibilité.

Le service des ressources humaines a poursuivi ses efforts pour promouvoir l'embauche de personnes handicapées. Il a notamment fait la promotion du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) auprès des gestionnaires.

Par ailleurs, la Commission a ajouté deux questions dans son sondage réalisé en 2014 sur la satisfaction de la clientèle pour mieux connaître la clientèle ayant un handicap. Seulement 1,5 % des répondants, soit 14 des 925 répondants, se définissent comme étant une personne handicapée. Chez ces répondants, le handicap physique est celui qui a été mentionné le plus souvent (71,4 %), suivi du handicap visuel (14 %) et du handicap auditif (7 %).

Relativement à sa mission, et en réponse aux demandes qui lui ont été faites, la Commission a délivré 36 permis de propriétaire de taxi auxquels est rattaché un véhicule accessible aux fauteuils roulants, ce qui représente 55 % de l'ensemble des permis de propriétaire de taxi accordés. Ce nombre comprend 14 permis réguliers et 22 permis pour besoin particulier, qui sont destinés à la desserte exclusive des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ayant besoin d'assistance, ainsi qu'à leurs accompagnateurs. Au 31 mars 2014, on comptait au total 564 permis actifs auxquels est rattaché un véhicule accessible, dont 258 permis pour besoin particulier.

En ce qui a trait au transport par taxi accessible, un guide sur la tarification a été élaboré, mais n'a pas encore été publié. Enfin, des travaux ont été amorcés en vue d'élaborer un cadre d'analyse permettant d'acquérir de nouvelles connaissances sur l'évolution des besoins en matière de transport par taxi accessible et d'outiller les membres de la Commission dans l'analyse des demandes de permis pour besoin particulier.

La protection des renseignements personnels

Deux demandes d'accès à l'information ont été reçues et traitées dans les délais requis. L'une d'elles a été refusée au motif qu'elle ne portait sur aucun document spécifique et que les renseignements demandés requéraient la rédaction d'un document nécessitant des calculs et des comparaisons de documents. L'autre demande a été acceptée en partie. Dans ce cas, l'accès à certains documents demandés a été refusé, car ils comportaient des renseignements personnels. Ces demandes n'ont pas été le sujet de mesure d'accommodement raisonnable ni de demande de révision à la Commission d'accès à l'information.

Par ailleurs, la Commission a poursuivi ses activités de formation sur la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information auprès de ses nouveaux employés, tout en continuant à offrir à l'ensemble de son personnel divers outils de référence, tel un guide portant sur la confidentialité des renseignements recueillis auprès de sa clientèle.

En septembre 2013, le Registre d'autorité de la Commission a été actualisé dans le but de donner suite à la révision du Registre de catégorisation des actifs informationnels pour tenir compte de leur disponibilité, de leur intégrité et de leur confidentialité. Ces deux registres ont été approuvés par le conseil de direction qui agit à titre de comité de sécurité selon le Cadre de gestion de la sécurité de l'information de la Commission.

En décembre 2013, le Conseil des ministres a adopté l'approche stratégique triennale 2014-2017 en sécurité de l'information. Pour faire le suivi des objectifs stratégiques ainsi mis visés par le gouvernement, la Commission s'est dotée d'un plan d'action en sécurité de l'information 2014-2017.

De plus, en application de l'article 8 de la nouvelle Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale du 15 janvier 2014, les principaux intervenants en sécurité de l'information pour la Commission ont été désignés, soit le Responsable organisationnel de la sécurité de l'information (ROSI) et le Coordonnateur organisationnel de la gestion des incidents auprès du réseau d'alerte gouvernemental (COGI).

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Pour faire suite au rapport du printemps 2012 du Vérificateur général du Québec (VGQ), la Commission a élaboré un plan d'action portant sur l'optimisation de ses ressources concernant la sécurité routière des véhicules lourds. Toutes les mesures prévues à ce plan d'action ont été mises en œuvre et ont ainsi permis à la Commission de se conformer aux recommandations du Vérificateur général.

La déclaration de fiabilité des données

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2013-2014 de la Commission des transports du Québec :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisme ;
- présentent les objectifs, les cibles, les indicateurs et les résultats ;
- présentent une information pour laquelle un examen effectué par une firme externe n'a rien révélé qui peut porter à croire qu'elles ne sont pas fiables.

Rien ne me permet de croire que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ne correspondent pas à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2014.

Le président de la Commission des transports du Québec,

Daniel Bureau

Québec, juin 2014

ANNEXE I

Les lois et les règlements appliqués en tout ou en partie par la Commission

Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

- Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

Loi sur les transports

- Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec
- Règlement sur les tarifs, les taux et les coûts
- Règlement concernant certains droits perçus par la Commission des transports du Québec et autorisant celle-ci à délivrer des permis spéciaux ou temporaires
- Règlement sur les frais d'arbitrage de la Commission des transports du Québec
- Règlement sur le transport par autobus
- Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec
- Règlement sur la location des autobus
- Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac
- Règlement sur le transport maritime de passagers
- Règlement sur les exigences applicables aux connaissements
- Règlement sur le contrat de transport forestier
- Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de services

Loi concernant les services de transport par taxi

- Règlement sur les services de transport par taxi
- Règlement concernant le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi par agglomération de taxi et certaines conditions d'exploitation
- Décret concernant la création, la division, la délimitation et la fusion des agglomérations de taxi
- Décret concernant la spécialisation des services des titulaires de permis de propriétaire de taxi
- Décret concernant le permis d'intermédiaire en services de transport par taxi
- Recueil des tarifs du transport privé par taxi

Loi sur les transports routiers

Loi sur les chemins de fer

- Règlement sur le transport ferroviaire

Loi sur la sécurité du transport terrestre guidé

Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal

Loi sur les sociétés de transport en commun

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

- Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels

ANNEXE II

Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission

Principes généraux d'éthique

1. Dans le respect de la mission de la Commission, le membre doit, dans l'exercice de ses fonctions, avoir en tout temps une conduite qui traduit l'adhésion à ces préalables. La spécialisation, la multidisciplinarité, la collégialité et l'accessibilité sont des attributs intimement liés à la mission de la Commission. Le membre assure une collaboration constante à ses collègues, compte tenu de l'expertise et de la compétence spécifique de chacun.
2. Afin de promouvoir la qualité de la justice administrative, le membre doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Commission. À cette fin, il favorise le développement de sa compétence par l'échange de ses connaissances et sa participation à toute mesure de formation pertinente. Il maintient ses connaissances et son habileté professionnelle de façon à ce qu'elles concordent avec les exigences de sa charge et soient garantes de la qualité de son travail.

Règles de conduite et de comportement

3. Le membre est le garant de la bonne réputation de la Commission. Il remplit son rôle avec intégrité, dignité et honneur. À cette fin, il fait preuve de réserve en tout temps. Notamment, il s'abstient de toute déclaration incompatible avec la mission de la Commission et renonce à toute activité inconciliable avec l'exercice de ses fonctions.
4. Le membre assure le bon ordre, lors d'une audience ou d'une rencontre, en ayant une attitude ferme, mais courtoise et respectueuse envers toute personne présente. L'audience ou la rencontre doit être menée simplement, sans formalisme inutile, de façon à rendre la Commission plus accessible au citoyen et à favoriser le respect mutuel des personnes présentes.
5. Le membre veille à ce que chacune des personnes intéressées ait la faculté de faire valoir pleinement ses prétentions, sous réserve des règles de droit et de procédure applicables.
6. Avec les tiers, le membre s'abstient de toute intervention ou de tout commentaire relativement au traitement de toute demande passée, présente ou future, qui relève de la juridiction de la Commission. Lorsqu'il participe à un colloque, à une séance d'information, à un atelier ou lorsqu'il prononce une conférence, l'intervention du membre se résume à l'énoncé des règles applicables, aux orientations de la Commission ou à des thèmes reliés à sa mission première, en évitant de s'ingérer dans des cas particuliers.
7. Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.
8. L'obligation de réserve oblige également le membre à ne pas critiquer devant des tiers les orientations de la Commission, ni les décisions rendues, ni la loi qu'il doit administrer, et à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes de son objectivité ou sur celle de ses collègues.
9. Le membre évite en tout temps de se laisser influencer par la critique ou la crainte de celle-ci, quelle qu'en soit la forme.

Règles sur l'indépendance et l'impartialité

10. Le membre défend l'indépendance de sa fonction et doit demeurer à l'abri de toute influence extérieure qui ne respecte pas ce principe fondamental. Il doit faire preuve de neutralité politique dans l'exercice de ses fonctions.
11. Le membre ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers et doit éviter de se laisser influencer par des perspectives ou des offres d'emploi.

12. Dans l'exercice de ses fonctions, le membre agit et paraît agir de façon impartiale. Il doit se récuser devant toute situation susceptible de jeter un doute de son impartialité ou de constituer un cas d'appréhension raisonnable de partialité pouvant résulter, notamment :

    1) de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec l'une des parties ;

    2) de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant directement au dossier ;

    3) de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'une des parties ;

    4) d'une demande dont le résultat peut influer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.

13. Le membre ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

14. Le membre ne peut exercer une fonction, poursuivre une activité ou se placer dans une situation incompatible avec l'exercice de ses fonctions. Il doit donc éviter les conflits entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Chaque cas d'espèce doit être dénoncé au président qui en disposera.

15. Le membre doit, sous peine de révocation, dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise, une association ou un organisme susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts et s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'entreprise, l'association ou l'organisme dans lequel il a cet intérêt. Il doit également dénoncer les droits qu'il peut faire valoir contre l'entreprise, l'association ou l'organisme en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

    Toutefois, il ne peut encourir telle révocation si l'intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce, le dénonce ou en dispose avec diligence. Le membre nommé ou délégué dans un autre organisme de l'autorité gouvernementale doit aussi dénoncer semblable intérêt à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

    Le président s'assure de la confidentialité des informations fournies par les membres en application du présent code.

Règles sur les décisions

16. Le membre désigné pour décider d'une demande doit rendre avec diligence toute décision afférente à cette demande.

17. Toute décision doit être rendue en termes clairs et concis, facilement accessibles à l'administré. Elle doit être motivée en tenant compte des critères de la loi et des orientations générales, des valeurs et de la mission de la Commission.

Disposition finale

18. Le présent code d'éthique et de déontologie est établi par résolution adoptée par les membres de la Commission réunis en assemblée plénière le 10 décembre 1998, entre en vigueur le 10 décembre 1998 et remplace tout autre code d'éthique antérieur.

Le contenu de cette publication a été rédigé par la Commission des transports du Québec.

La publication est disponible sur Internet : www.ctq.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2014
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISSN 1923-547X (PDF)
ISSN 1707-679X (Imprimé)

© Gouvernement du Québec

QUÉBEC
200, chemin Sainte-Foy, 7e étage
Québec (Québec)
G1R 5V5

MONTRÉAL
545, boulevard Crémazie Est, 10e étage
Montréal (Québec)
H2M 2V1

Téléphone : 1 888 461-2433
Télécopieur : 418 644-8034
Courriel : courrier@ctq.gouv.qc.ca

www.ctq.gouv.qc.ca

50 %

Commission
des transports
Québec